

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma

Jonathan Slant

PK-YRITYSTEN TIETÄMYKSEN KARTOITUS SUORAVELOITUKSEN PÄÄT-
TYMISESTÄ

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2013



OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2013
Liiketalouden koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6800

Tekijä
Jonathan Slant

Nimeke
Pk-yritysten tietämyksen kartoitus suoraveloituksen päättymisestä

Toimeksiantaja
Handelsbanken

Tiivistelmä

Opinnäytetyö toteutettiin Handelsbankenin toimeksiantona. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Handelsbankenin asiakkaina toimivien pk-yritysten tietämystä tulevasta kansallisen suoraveloituksen päättymisestä ja siihen liittyvistä muutoksista. Tutkimus suoritettiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka lähetettiin satunnaisesti valittujen konttoreiden pk-yrityksasiakkaille. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee tutkimuksen kannalta oleelliset aiheet. Teoriaosa käsittelee yhtenäisen euromaksualueen SEPA:n, suoraveloituksen päättymisen aiheuttamat muutokset, syyt miksi suoraveloitusta päättyy sekä nykyiset ja muutoksen jälkeiset maksupalvelut. Lisäksi teoria käsittelee pankkien tarjoaman muuntopalvelun ja kvantitatiiviseen tutkimuksen teoriaa.

Tutkimus suoritettiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka lähetettiin satunnaisesti valittujen suoraveloitusta käyttävien pk-yritysten suoraveloituksesta vastaaville henkilöille. Tutkimus lähetettiin 38 yritykselle, joista vastasi 23 yritystä. Vastausprosentiksi saatiin 60,5 %. Kyselylomakkeessa kysyttiin yrityksen asiakkaista, suoraveloituksen käytön laajuudesta, suoraveloituksen päättymisestä, suoraveloituksen korvaavista palveluista, uusien palvelujen käyttöönottosuunnitelmista, pankin muuntopalvelusta ja avoimin kysymyksin, mitä yritykset pelkäävät ja ajattelevat suoraveloituksen päättymisestä. Tutkimuksen tulokset osoittavat yritysten olevan hyvin tietoisia suoraveloituksen päättymisestä. Korvaaviin palveluihin siirtymisen osalta yritykset ovat vielä epätietoisia.

Kieli
Suomi

Sivuja 38
Liitteet 1
Liitesivumäärä 4

Asiasanat

Suoraveloituksen päättyminen, suoraveloitusta, SEPA, e-lasku, suoramaksu



THESIS
April 2013
Degree Programme in Business Economics

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-13-260 6800

Author

Jonathan Slant

Title

SME's knowledge of ending direct debit

Commissioned by

Handelsbanken

Abstract

The thesis was an assignment for Handelsbanken. The purpose of the thesis was to research Handelsbankens SME customers knowledge about the ending of direct debit and the changes regarding it. Research was conducted with an electronic survey form, which was sent to the SME customers of randomly selected branches. The research was executed as a quantitative research.

Theory section of the thesis handles topics that are relevant for the research. Theory consist of Single Euro Payments Area SEPA, changes that ending of direct debit causes, reason behind the ending of direct debit and the payment services before and after the change. Additionally the theory handles banks conversion service and quantitative research theory.

Research was conducted with an electronic survey form, which was sent to the persons in charge of direct debit payments in the randomly chosen SMEs. Survey was sent to 38 persons from whom 23 answered. Response rate became 60,5 %. Surveys questions were about enterprises customers, extent of direct debit use, ending of direct debit, services that replace direct debit, plans for new services, conversion service and open questions about thoughts and fears about the ending of direct debit. Results show that enterprises are aware of the upcoming change. Regarding to their plans on using the new services, enterprises still are uncertain.

Language

Finnish

Pages 38

Appendices 1

Pages of Appendices 4

Keywords

Ending of direct debit, direct debit, SEPA, e-invoice, direct payment

Sisältö

Sanasto.....	5
1 Johdanto	6
1.1 Opinnäytetyön tausta	6
1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne	7
1.3 Svenska Handelsbanken AB, Suomen julkinen sivukonttoritoiminta ...	7
2 Yhtenäinen euromaksualue (SEPA)	8
3 Suoraveloituksen päättyminen	10
3.1 Yleistä suoraveloituksen päättymisestä	10
3.2 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus	12
4 Maksupalvelut	15
4.1 Kansallinen suoraveloitus	15
4.2 E-lasku	16
4.3 Suoramaksu	18
4.4 SEPA-suoraveloitus	18
4.5 Pankin muuntopalvelu	19
5 Tutkimuksesta yleisesti	19
5.1 Menetelmät	19
5.2 Kohderyhmä	20
5.3 Luotettavuus ja pätevyys	21
5.4 Kyselylomake	21
6 Tulokset	22
7 Pohdinta	34
Lähteet	37

Liite Kyselylomake

Sanasto

BIC	Bank Identification Code, Pankin koodi, jolla se tunnistetaan kansain välisessä maksuliikenteessä
EBA	European Banking Association, pankkien ja organisaatioiden yhdistys, jonka tavoitteena kehittää ja esitellä uusia maksujärjestelmiä
ECB, EKP	European Central Bank, Euroopan Keskuspankki
EPC	European Payments Council, eurooppalaisten pankkien yhteinen päättävä elin Euroopan maksuliikenneasioissa
Finvoice	Suomessa käytettävä verkkolaskutusaineisto
IBAN	Internation Bank Account Number, kansainvälinen tili-numero muoto
ISO 20022	Internation Organization for Standardization, SEPAn standardoitu maksuaineistomuoto
SEPA	Single Euro Payments Area, yhtenäinen euromaksu-alue
SEPA-suoraveloitus	SEPA Direct Debit - SDD, kansainvälinen suoraveloitussmalli
SEPA-tilisiirto	SEPA Credit Transfer - SCT, SEPA-alueella tapahtuvat elektroniset maksut
XML	eXtensible Markup Language, dataesitysstandardi

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Handelsbankenille. Heidän pyynnöstään on tutkittu suoraveloituskustusta käyttävien pienten ja keskisuurien yritysten tietämystä suoraveloituksessa tapahtuvasta muutoksesta. Tutkimus on tehty maksupalvelujen asiantuntijalle Vesa Karppiselle, joka on vastuussa yritysten ja henkilöstön informoimisesta sekä pankin valmiudesta toteuttaa suoraveloituksessa tapahtuvaa muutosta. Aihe on erittäin ajankohtainen, sillä muutos tapahtuu parhaillaan ja sen takaraja on ensi vuoden helmikuussa. Aiheen ajankohtaisuudesta kertoo se, että Euroopan Keskuspankki, Euroopan maksuneuvosto, Finanssialan Keskusliitto, pankit ja muut vastaavat tahot tuottavat jatkuvasti uutta materiaalia aiheesta.

Suoraveloituksen päättymisellä on merkittävä vaikutus suomalaisten maksamiseen. Suomalaisista kolme miljoonaa kuluttajaa ja 37 500 laskuttajaa käyttävät suoraveloitusta. Kaikki suoraveloitukset on korvattava toisilla maksutavoilla vuoden 2013 aikana. Kansallisen suoraveloituksen päättymisellä ja SEPA End-Date -regulaatiolla otetaan suuri askel kohti yhtenäistä euromaksualuetta SEPAa (Single Euro Payments Area).

Opinnäytetyö on tehty empiirisenä tutkimuksena kvantitatiivisin menetelmin. Tutkimusta varten valittiin satunnaisesti erikokoisia ja erilaisia suoraveloituskuttajia palvelevia konttoreita, joiden asiakkaita pyydettiin vastaamaan kyselyyn. Asiakkaat kontaktoitiin ensiksi puhelimitse, jossa kerrottiin tutkimuksesta. Tämän jälkeen niille, jotka olivat asiasta kiinnostuneita, lähetettiin sähköpostiviesti, joka sisälsi linkin Typalaan (Karelia-ammattikorkeakoulun webkyselylomake) tehtyyn kyselyyn. Sähköposti sisälsi myös linkin Finanssialan Keskusliiton teemasivuille, jotka käsittelevät tapahtuvaa muutosta hyvin laajasti ja eri näkökulmista.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, *miten suoraveloitusta käyttävät pk-yritykset ovat tietoisia kansainvälisen suoraveloituksen päättymisestä ja uusista suoraveloituksen korvaavista tuotteista. Lisäksi tutkittiin asiakkaiden kiinnostusta ja tietoisuutta pankin muuntopalvelusta.* Saadun tiedon pohjalta pystytään varautumaan ja palvelemaan kaikkia asiakkaita mahdollisimman hyvin sekä tarpeen tullen tarjoamaan paremmin pankin palveluita. Ennen toimeksiantoa Handelsbanken oli lähettänyt yrityksille kirjeen tapahtuvasta muutoksesta. Siltä osalta tutkimus myös kertoo, miten pankin informaatio on mennyt asiakkaiden tietoisuuteen.

Työn teoriaosuudessa tarkasteltiin nykyistä suoraveloitusta, tapahtuvaa muutosta ja sen taustoja sekä tulevia tuotteita ja palveluita. Teoriapohjalla pyrittiin avaamaan, mitä tapahtuu, miksi muutos tapahtuu, sekä aukaisemaan mitä nykyiset ja uudet palvelut ovat ja miten ne toimivat. Tutkimusosuudessa selvitettiin yritysten tietoisuutta kyselyn tuottamilla vastauksilla. Kyselyn tulokset avattiin yksityiskohtaisesti ja niiden pohjalta tehtiin johtopäätökset.

1.3 Svenska Handelsbanken AB, Suomen julkinen sivukonttoritoiminta

Handelsbanken perustettiin vuonna 1871 Tukholmassa nimellä Stockholms Handelsbank. Pankin toiminta laajeni voimakkaasti 1900-luvulla ja Handelsbanken hankki omistukseensa useita muita ruotsalaispankkeja. Konttoriverkosto kasvoi maailmanlaajuiseksi ja vuonna 1919 pankki muutti nimensä Svenska Handelsbankeniksi. Toisen maailmansodan jälkeen pankki kasvoi ostamalla rahoitusyhtiön ja hypoteekkipankin. Handelsbanken nosti 1970-luvun alussa tärkeimmäksi tavoitteekseen kannattavuuden ja vuodesta 1972 Handelsbanken onkin ollut kannattavampi kuin muut pohjoismaiset suurpankit keskimäärin. (Handelsbanken 2012.)

Pankin kansainvälistyminen alkoi 1980-luvulla, kun se aloitti toiminnan Lontoossa, New Yorkissa ja Singaporessa. Handelsbanken selvisi lamavuosista hyvä-

sä kunnossa ja kasvoi tekemällä yritysostoja ja perustamalla konttoreita. 1990-luvulla toiminta laajeni Suomeen, Norjaan ja Tanskaan. Tätä nykyä Handelsbanken toimii 24 maassa. Handelsbankenilla on myös oma Rahoitusyhtiö, Rahastoyhtiö, Henkivakuutusyhtiö ja Hypoteekkipankki. Toukokuussa 2011 Bloombergin (Amerikkalainen talousanalyysiyritys) tekemässä tutkimuksessa maailman vahvimista pankeista Handelsbanken sijoittui toiseksi. Tutkimuksessa vertailtiin mm. vakavaraisuutta, riskienhallintakykyä ja kustannustehokkuutta. (Handelsbanken 2012.)

Handelsbanken aloitti toimintansa Suomessa vuonna 1985 perustamalla edustuston Aikataloon Helsingin Mikonkadulla. Suomen tytärpankki perustettiin vuonna 1990. Handelsbanken oli vuonna 1991 Suomen ensimmäinen ulkomaisessa omistuksessa oleva rahoituslaitos, joka sai täydet sivukonttorioikeudet. Ensimmäinen katutason konttori avattiin Helsingin Etelärannassa helmikuussa 1994. Nykyään Suomessa on 45 konttoria ja lähes 600 työntekijää. Handelsbanken on Suomessa yleispankki, joka tarjoaa kattavat pankkipalvelut yritys- ja kuluttaja-asiakkaille. (Handelsbanken 2012.)

2 Yhtenäinen euromaksualue (SEPA)

SEPA eli yhtenäinen euromaksualue on Euroopan komission, Euroopan keskuspankin, kansallisten keskuspankkien ja eurooppalaisten pankkien hanke yhtenäisten maksuliikennemarkkinoiden luomiseksi. Hanketta koordinoi Euroopan maksuneuvosto (European Payments Council, EPC), joka on eurooppalaisten pankkien yhteistyöelin. (Kontkanen 2011, 203.)

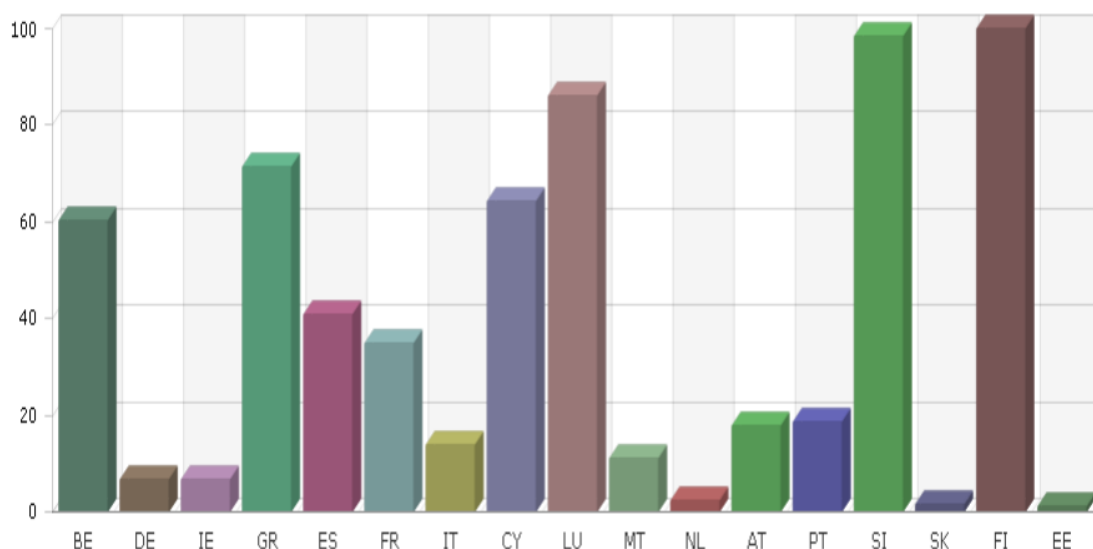
SEPAn tavoitteena on muodostaa rajaton alue euromaksuille. Elektronisten euroalueella tapahtuvien maksujen, kuten tilisiirtojen ja suoraveloitusten tulisi olla yhtä yksinkertaisia, helppoja ja kustannustehokkaita kuin kotimaistenkin maksujen. SEPA tarjoaa huomattavia etuja, kuten nopeampaa rahan liikkumista, parempaa rahojen hallintaa, parempaa riskien hallintaa, helpompaa pääsyä uusille markkinoille ja alemmat palveluhinnat markkinoilla. (Deutsche Bank 2012b.)

SEPA astui virallisesti voimaan vuoden 2008 tammikuussa, kun pankit ottivat käyttöönsä SEPA-tilisiirron. Seuraava edistysaskel otettiin marraskuussa 2009 SEPA-suoraveloituksen alkaessa. Euroopan parlamentin asetus 924/2009 pakotti kansallista suoraveloitusta tarjoavat pankit tarjoamaan myös SEPA-suoraveloitusta. Maaliskuussa 2012 tuli voimaan SEPA-migraatio End-Date -regulaatio, joka määrittää migraation viimeiseksi päiväksi helmikuun ensimmäisen päivän vuonna 2014. Tämän päivämäärän jälkeen SEPA ei ole valtioille enää vapaaehtoista, vaan sääntelyllä velvoitettua. (Deutsche Bank 2012a.)

SEPA-alue sisältää 32 Euroopan maata. Näihin maihin sisältyy Euroja valuuttana käyttävät valtiot, EU:hun kuuluvat omaa valuuttaa käyttävät valtiot, sekä viisi EU:n ulkopuoleista valtiota. Hankkeen tavoitteena on poistaa tekniset, oikeudelliset ja taloudelliset esteet näiden 32 valtion välillä ja luoda yhtenäinen maksuympäristö. (European Central Bank 2013a.)

Suomessa SEPAn vaikutus on selvimmin tullut esille pankkikorttien muuttumisella sirulliseksi. Selvästi muutosta tapahtui myös uuden IBANin (International Bank Account Number) ja BIC-koodin (Bank Identifier Code) myötä. Nämä korvasivat Suomessa aikaisemmin käytetyn BBANin (Basic Bank Account Number). SEPAn myötä suomalaiset pankit ovat siirtyneet käyttämään SEPA-tilisiirtoa, jonka ansiosta kaikki maksut ovat perillä viimeistään seuraavana pankkipäivänä. Myös SEPA-suoraveloitus on tullut käyttöön, mikä mahdollistaa suoraveloitukset EU:n sisällä toisiin euromaihin. Seuraava iso muutos tapahtuu vuoden 2013 aikana, jolloin suoraveloitus korvataan suoramaksulla ja e-laskulla Suomessa. Muualla SEPA-alueella korvaaminen tapahtuu pääsääntöisesti SEPA-suoraveloituksella. (Finanssivalvonta 2012.)

Suomessa tällä hetkellä kaikki tilisiirrot ovat SEPA-tilisiirtoja, mutta muualla euromaissa tilanne on paljon huonompi. Kuvio 1 osoittaa, miten muiden maiden kehitys on jäljessä. End-Date regulaation myötä kaikkien euromaiden tilisiirtojen on oltava SEPA-tilisiirtoja, mikä voi olla vaikeasti saavutettavissa osassa euromaita. Tilastot ovat vuoden 2012 kolmannelta neljännekseltä, mutta ne eivät juurikaan muuttuneet viimeisen neljänneksen aikana. (European Central Bank 2013b.)



Kuvio 1. SEPA-tilisiirtojen osuus euromaittain Q3/2012 (European Central Bank 2013c.)

Suuri vaikutus SEPAlla on ollut yritysten maksuaineistoon. Suurin osa suomalaisista yrityksistä siirtyi lokakuussa 2011 ja loput yritykset siirtyivät vuoden 2012 aikana käyttämään uusia sanomastandardeja. Eurooppalaiset pankit ja euroalueen clearing- ja katteensiirtojärjestelmät ovat sitoutuneet ottamaan käyttöön XML-pohjaiset (eXtensible Markup Language) ISO 20022 standardit (International Organization for Standardization). Nämä uudet standardit korvaavat vanhat kansalliset maksuliikenne- ja tietoturvastandardit, ja niitä sovelletaan pankkien väliseen sekä pankkien ja yritysten väliseen maksutapahtumien välitykseen. (Finanssialan Keskusliitto 2012f.)

3 Suoraveloituksen päättyminen

3.1 Yleistä suoraveloituksen päättymisestä

Kansallinen suomalainen suoraveloitus päättyy vuoden 2014 helmikuun ensimmäisenä päivänä. Muutos on osa Suomen siirtymistä yhtenäiseen euromaksualueeseen SEPAan. Suoraveloituksen päättyminen perustuu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen N:o 260/2012. Suoraveloituskassittajien on korvattava suoraveloitus muilla ratkaisulla siirtymäkauden aikana. Finanssialan

keskusliitto yhdessä suomalaisten pankkien kanssa suosittelee kuluttajien suoraveloituksen korvaamista suoramaksulla ja e-laskulla. Muita vaihtoehtoja ovat perinteinen paperilasku tai SEPA-suoraveloitus. (Finanssialan keskusliitto 2012, 10–11.)

Asiakkaat ovat saaneet kirjeitä omilta pankeiltaan joulukuusta lähtien, missä tiedotetaan suoraveloituksen päättymisestä. Koko siirtymävuoden 2013 ajan kuluttajat saavat kirjeitä laskuttajilta, joiden suoraveloitussuhteita he ovat olleet. Kirjeet ilmaisevat, milloin kyseinen laskuttaja lopettaa suoraveloituksen ja mihin laskutustapaan siirrytään. Suuria määriä suoraveloitussuhteita palvelevat yritykset voivat lähettää kirjeitä myös monessa erässä. (Kauppi 2013, 3–7.)

Asiakkaalla on kahden kuukauden harkinta-aika muutoksen suhteen. Jos asiakas hyväksyy muutoksen, ei hänen tarvitse tehdä mitään, mikäli laskuttaja käyttää pankin muutopalvelua. Laskutustapa siirtyy tällöin e-laskuksi tai suoramaksuksi suoraan pankin toimesta. Jos laskuttaja ei käytä muutopalvelua, voi asiakas joutua toimenpiteisiin uuden maksutavan käyttöönotossa. Mikäli asiakas ei hyväksy muutosta, on hänen oltava yhteydessä pankkiinsa, jonka jälkeen laskutustavaksi muuttuu paperilasku. Muutos ei saa aiheuttaa pankkipalveluiden hintojen muutosta asiakkaille. Jos asiakkaalla ei ennestään ole suoraveloituksia, on hänellä kuitenkin mahdollisuus maksaa laskunsa e-laskuna tai suoramaksuna, jos vain laskuttaja tarjoaa näitä vaihtoehtoja. Asiakkaan on annettava toimeksianto pankilleen joko verkkopankissa tai konttorissa saadakseen uudet laskutustavat käyttöönsä. Mikäli laskuttaja ei tarjoa suoramaksua tai e-laskua, asiakas saa perinteisen paperilaskun. (Kauppi 2013, 7–9.)

Suoraveloituksen päättymisen tulee vaikuttamaan moneen kuluttajaan ja yritykseen. Suoraveloitusta käyttää tällä hetkellä 3 miljoonaa kuluttajaa ja 37 500 laskuttajaa. Suomessa toimivilla pankeilla on 6–7 miljoonaa suoraveloitussuhtea. Suoraveloitus on Suomen toiseksi yleisin maksutapa lähes kaikenikäisten keskuudessa, mutta yli 75-vuotiaiden keskuudessa se on ylivoimaisesti suosituin maksutapa. (Ilola 2013, 15–16.)

Muulla SEPA-alueella kansallinen suoraveloitus korvataan yleensä SEPA-suoraveloituksella. Suomi poikkeaa muista SEPA-maista, koska täällä suoraveloitus korvataan muilla palveluilla. Suomalaispankit eivät suosittele SEPA-suoraveloitusta, sillä siihen liittyy monia haasteita. SEPA-suoraveloituksessa valtakirja annetaan suoraan laskuttajalle, eikä pankille, kuten kansallisessa suoraveloituksessa. Näin ollen laskuttaja ei pysty tarkistamaan maksajan tilinumeron oikeellisuutta. Laskuttajan vastuulla on myös maksajan tunnistaminen. Palvelun helppous huolettaa niin asiakkaita kuin laskuttajia. Veloittaminen on helppoa laskuttajille, minkä takia asiakkaat pelkäävät laskuttajien suorittavan aiheettomia veloituksia. Vastaavasti asiakkaat voivat peruuttaa maksunsa halutessaan, minkä takia laskuttajat pelkäävät asiakkaiden peruvan maksuja, joita eivät haluakaan maksaa. (Finanssialan Keskusliitto 2011.)

3.2 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset

Suoraveloituksen päättymisen perustuu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen, joka koskee euromääräisiä tilisiirtoja ja suoraveloituksia koskevia teknisiä vaatimuksia ja liiketoimintaa koskevia vaatimuksia. Sisämarkkinoiden mahdollisimman sulavan toiminnan vuoksi on tarpeellista luoda yhtenäiset markkinat sähköisille maksuille, jotka eivät eroa rajat ylittävien ja kansallisten maksujen välillä. Tätä varten SEPA-hanke pyrkii kehittämään unionin laajuiset yhtenäiset maksupalvelut, jotka korvaavat nykyisin käytössä olevat kansalliset maksupalvelut. Avointen, yhteisten maksustandardien, sääntöjen ja käytänteiden käyttöönoton ansiosta sekä yhdentyneen maksunkäsittelyn välityksellä SEPA:n odotetaan tarjoavan unionin kansalaisille ja yrityksille turvallisia, hinnoiltaan kilpailukykyisiä, käyttäjäystävällisiä ja luotettavia euromaksupalveluja. Tämä koskisi kaikkia SEPA-maksuja samoilla perusehdoilla ja soveltaen samoja velvoitteita ja oikeuksia riippumatta siitä, missä päin unionia maksaja ja hänen maksupalvelun tarjoajansa sijaitsee. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta N:o 260/2012, 1 artikla.)

Tapa, jolla SEPA olisi toteutettava, helpottaisi uusien tuotteiden kehittämistä ja uusien toimijoiden pääsyä markkinoille. Tämä luo hyvät edellytykset kilpailun lisääntymiselle maksupalvelualalla, innovatiiviselle maksupalvelujen kehittämi-

selle sekä tehokkaalle ja nopealle käyttöönotolle koko unionin laajuisesti. Liisääntyneen kilpailun ja isolle alueelle suuntautuneen toiminnan odotetaan laskevan sähköisten euromaksupalvelujen hintoja niin, että palvelut perustuvat kustannustehokkaisiin ja parhaiten soveltuviin ratkaisuihin. Parhaiten vaikutus korostuu niissä jäsenvaltioissa, joissa maksujen suorittaminen on kallista verrattuna muihin jäsenvaltioihin. SEPAan siirtymisen toivotaan laskevan hintoja ja varsinkin kuluttajien maksupalvelujen hintoja. Komission vuosittain esitettävän hintakehityksen selvitys seuraa, että hintojen laskua tapahtuu. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus N:o 260/2012, 1 artikla.)

Uusi asetus muutti aikaisemmin annettua asetusta N:o 924/2009. Uusi asetus on osa SEPA migraation End-Date regulaatiota, jossa pyritään sääntelyillä ja itsesääntelyillä luomaan täysin integroitu ympäristö maksuille SEPA alueella. Tärkeimmät asetuksen tuomat muutokset ovat:

- Tiettyt päättymispäivät mihin mennessä loppuvat kansallisten suoraveloitusten ja tilisiirtojen käyttö.
- Maksusanomien perustuminen ISO 20022 XML-standardiin.
- Maksaja ei tarvitse enää BIC-koodia maksutapahtuman suorittamiseksi.
- Maksujärjestelmien säänteleminen, jolla taataan yhtenäiset säännöt kansallisille ja rajat ylittävälle maksuille unionin alueella sekä valtaosa maksupalvelutarjoajien mukana olosta.
- Unionin laajuinen tavoitettavuus maksupalvelutarjoajille jotka ovat tavoitettavissa tilisiirroilla ja suoraveloituksilla vain kansallisella tasolla.
- Teknisesti yhteensopivat maksujärjestelmät unionin sisällä sitä varten kehitettyjen standardien ansiosta.
- Vaiheittain poistettavat suoraveloitusta koskevat maksut lukuun ottamatta virheellisen tapahtuman maksuja, jotka hyväksytään tietyin ehdoin (koskee pankkien välistä aineistoa).
- Kuluttajat saavat lisää turvaa suoraveloitusasioissa.
- Maksupalvelujen käyttäjien ei tarvitse tarkentaa jäsenvaltiota, missä tilisiirron tai suoraveloituksen vastapuoli sijaitsee riippumatta siitä lähettäväkö vai ko vastaanottaa tapahtumaa.
- Kaikkiin tilisiirtoihin ja suoraveloituksiin edellytetään samat palvelumaksut maksupalvelusta ja summasta riippumatta.

- Maksupalvelutarjoajien sopimukseen perustuvan raportoinnin poistaminen koskien asiakkaidensa tilastoja tilisiirroista ja suoraveloituksista.

Jäsenvaltiot voivat hakea lykkäystä pakollisille muutoksille kahdeksi vuodeksi. (European Banking Association 2012, 7.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus n:o 924/2009 käsitteli rajat ylittäviä maksuja yhteisössä ja samalla kumosi rajat ylittävien euromääräisiä maksuja koskevan asetuksen n:o 2560/2001. Asetus n:o 924/2009 loi pohjan maksuliikenteen sisämarkkinoille. Euromääräisiä maksuja koskevaa samansuuruisten palvelumaksujen periaatetta laajennettiin koskemaan kaikkia rajanylittäviä maksutapahtumia. Asetuksella edistettiin IBANin ja BICin käyttöönottoa. Sillä myös luotiin selkeät ohjeet SEPA-suoraveloitusta varten, joka otettiin käyttöön kaksi kuukautta asetuksen antamisen jälkeen. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus N:o 924/2009, artikla 1, 7, 9–11.)

Suomessa tuli voimaan 1.5.2010 maksupalvelulaki, joka perustuu EU:n direktiiviin 2007/64/EY. Direktiivi määrittää samat säännöt kaikkiin 30:een Euroopan maahan koskien sähköisiä maksuja, kuten rahansiirtoja, korttimaksuja, suoraveloituksia sekä mobiililaitteiden ja internetin välityksellä suoritettuja maksuja. Tämän seurauksena maksuja voidaan suorittaa yhtä helposti ja turvallisesti toisessa Euroopan maassa kuin kotimaassakin. Direktiiviä sovelletaan kaikkiin EU:n ja ETA (Euroopan talousalue) -maiden valuutoissa suoritettaviin maksuihin. (Oikeusministeriö 2010.)

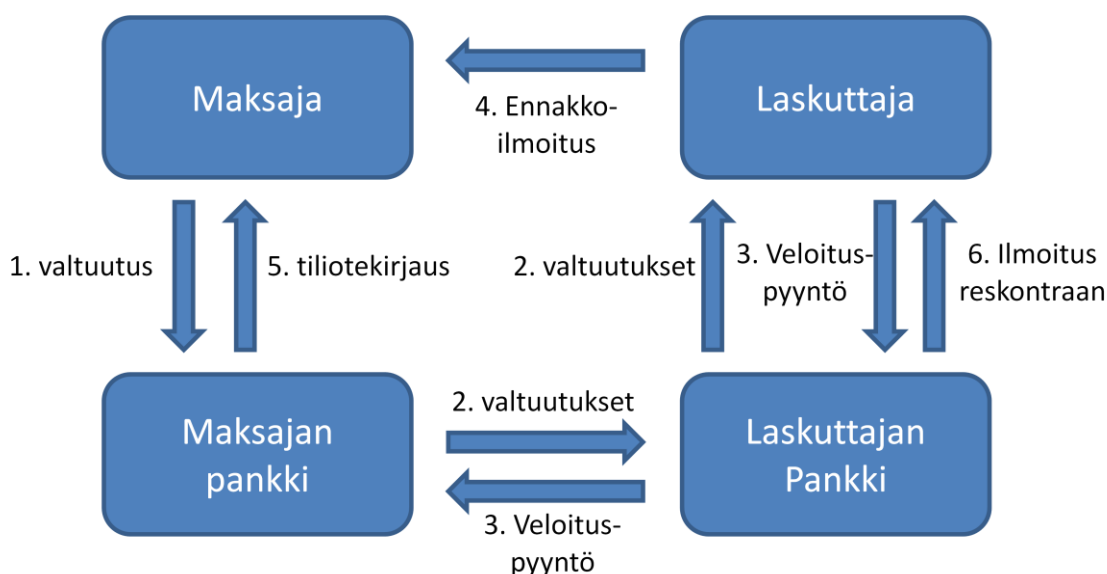
Suurina uudistuksina direktiivi nopeutti maksuja. Maksut on käsiteltävä toimeksiannosta seuraavana pankkipäivänä. Maksajan pankin on käsiteltävä toimeksianto viimeistään seuraavana pankkipäivänä ja saajan pankin on käsiteltävä toimeksianto samana päivänä. Maksupalvelujen tarjoajien on annettava kuluttajille selkeämmät maksutiedot. Kuluttajien on saatava keskeiset tiedot maksusta ennen ja jälkeen maksamisen. Kaikki kulut on oltava eriteltyinä, jotta voidaan tarkistaa maksun oikeellisuus. Direktiivi myös suojelee kuluttajaa palautusoikeudella. Kuluttaja on velvollinen pyytämään palautusta jos hänen tiliään on veloitettu oikeudettomasti, liikaa tai maksupalveluntarjoaja on käsitellyt maksun

virheellisesti josta on kuluttajalle aiheutunut lisäkuluja. Direktiivin toivotaan lisäävän kilpailua maksupalvelumarkkinoilla. (Euroopan komissio.)

4 Maksupalvelut

4.1 Kansallinen suoraveloitus

Suoraveloituksen avulla laskuttaja veloittaa pankin välityksellä suoraan laskutettavan tiliä laskun summalla eräpäivänä. Laskutustapahtuma perustuu kahteen sopimukseen, maksajan pankille antamaan suoraveloitusvaltuuteen sekä pankin ja laskuttajan keskinäiseen sopimukseen. Suoraveloitus voi yleensä epäonnistua vain, jos maksajalla ei ole tarpeeksi katetta tilillä laskun eräpäivänä. Maksaja saa laskuttajalta ennakoilmoituksen aina tulevasta tapahtumasta. Suoraveloituksen voi tehdä joko pankissa tai laskuttajan luona. Laskuttajan on kuitenkin toimitettava suoraveloitusvaltakirja maksajan pankkiin. Pankki säilyttää asiakirjat ja päivittää niitä tarpeen mukaan. Suoraveloitus on ollut yrityksille varma tapa, sillä heidän rahavirtansa ovat olleet helpommin ennustettavissa ja hallittavissa. (Finanssivalvonta 2012.)

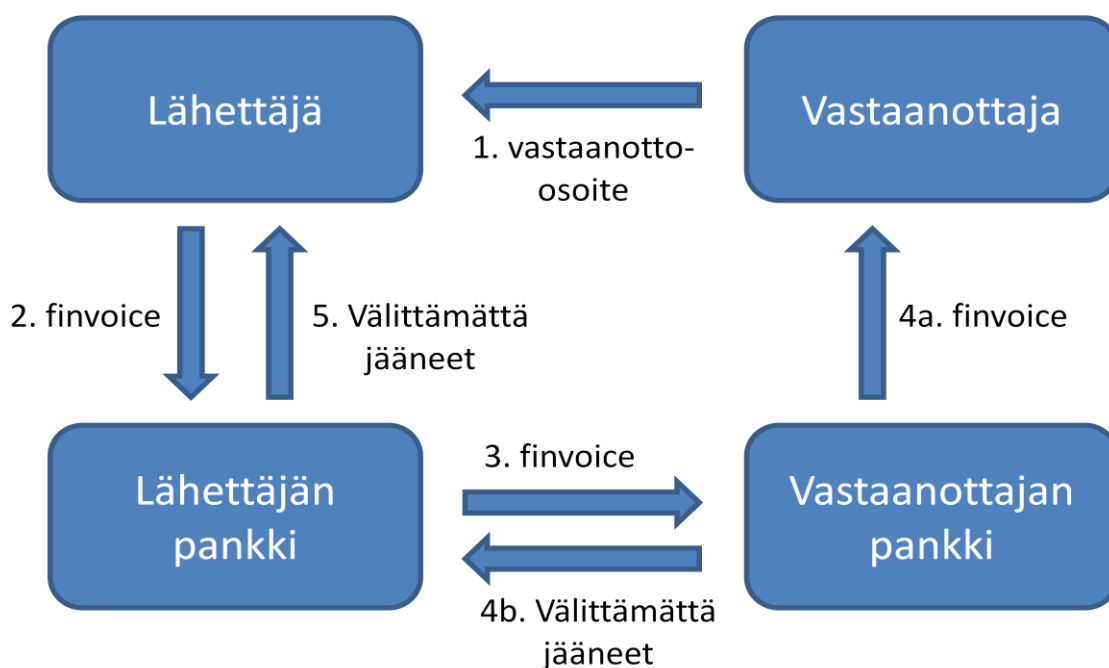


Kuvio 2. Suoraveloituksen kulku

Suomalainen eli kansallinen suoraveloitus päättyy SEPA End-Date regulaation myötä vuoden 2014 helmikuun ensimmäinen päivä. Suoraveloitus korvataan suoramaksulla sekä jo toiminnassa olevilla e-laskulla, paperilaskulla ja SEPA-suoraveloituksella. Suomessa toimivien pankkien ja Finanssialan keskusliiton ohjeissa suositellaan käyttämään suoramaksua ja e-laskua. Kaikki pankit eivät Suomessa tarjoa SEPA-suoraveloitusta, eivätkä näe sitä yhtä hyvänä vaihtoehtona suoramaksun ja e-laskun rinnalla sen poikkeavuuksien takia. (Tammilehto 2012.)

4.2 E-lasku

Pankit suosittelevat e-laskua verkkopankkia käyttäville maksajille. E-laskun ja automaattisen maksamisen palvelua käyttävän ei tarvitse enää palvelun käyttöönoton jälkeen huolehtia kuin riittävästä katteesta tilillä. Laskut saapuvat verkkopankkiin ja veloittuvat automaattisesti. Maksajan on kuitenkin annettava suostumuksensa pankille ensin, jotta automaattinen maksaminen voidaan ottaa käyttöön. E-laskupalvelu toimii normaalisti niin, että maksaja hyväksyy erikseen jokaisen maksettavan laskun verkkopankissa, tekstiviestillä tai mobiilipalvelussa. (Finanssialan keskusliitto 2012.)



Kuvio 3. E-laskun kulku

E-laskun hyvät puolet:

- Laskun tietoja ei tarvitse itse syöttää
- Eräpäivää voidaan muuttaa
- Lasku hyväksytään verkkopankissa
- Laskua ei veloiteta ilman maksajan hyväksymistä
- Ei näppäilyvirheitä
- Laskut eivät häviä postissa
- Laskut voidaan valita meneväksi automaattisesti maksuun
- Laskut arkistoituvat verkkopankkiin
- Laskut voidaan tallentaa oman koneen muistiin
- Laskuista ei synny jätettä
- Laskuista voidaan ottaa kopio

E-laskun käyttöönottamiseksi maksajalla on oltava verkkopankki. (Finanssialan keskusliitto 2012b.)

E-laskun käyttö on kuluttajalle maksuton palvelu. Lisäpalveluna on saatavina tekstiviesti- tai sähköposti-ilmoitus, sekä arkistointi. Maksajan on tehtävä verkkopankissaan e-laskupalvelusopimus ja valittava laskuttajat, joilta e-laskun haluaa. Kaikki yritykset eivät kuitenkaan tarjoa e-laskua, joten kaikkia tulevia laskuja kuluttaja ei välttämättä saa e-laskuina. Tällaisessa tapauksessa yrityksen ja laskuttajan on keskenään sovittava uusi laskutustapa. (Tapiola 2012.)

E-laskusta on käytetty myös nimitystä kuluttajan Finvoice-verkkolasku. Finvoice on verkkolaskujen yleisesti käytössä oleva esitystapa. Xml-muodossa oleva aineisto voidaan lukea sovelluksella tai selaimella paperilaskua vastaavassa muodossa. (Finanssialan Keskusliitto 2008.)

4.3 Suoramaksu

Suoramaksu on vuoden 2013 alussa käyttöön otettu palvelu, joka on tarkoitettu kuluttajille, jotka eivät käytä verkkopankkia. Käytännössä suoramaksu ei juuri-kaan eroa suoraveloituksesta kuluttajan näkökulmasta. Kuluttaja saa laskun laskuttajalta ja se veloitetaan hänen tililtään eräpäivänä. Pankki saa laskusta kopion ja hoitaa asiakkaan puolesta laskun maksun sen eräpäivänä. (Handelsbanken 2012b.)

Suoramaksun käyttöönotto vaatii, että laskuttaja tarjoaa suoramaksupalvelua. Laskuttajat ilmoittavat asiakkaille, mitä palvelua tai palveluita he tarjoavat. Pankit eivät tule veloittamaan kuluttajilta palvelumaksua suoramaksun käytöstä. (Handelsbanken 2012b.)

4.4 SEPA-suoraveloitus

SEPA-suoraveloitus on marraskuussa 2009 alkanut palvelu, jolla voi maksaa toistuvia ja yksittäisiä maksuja kotimaahan ja muihin SEPA-alueen maihin. SEPA-suoraveloituksessa valuuttana on aina euro vaikka tili olisikin jossain muussa valuutassa. Maksajalla ja laskuttajalla on molemmilla oltava tilit maksupalvelun tarjoajalla, joka sijaitsee SEPA-alueella. Asetuksen 924/2009 mukaan kansallista suoraveloitusta tarjoavien pankkien on kyettävä vastaanottamaan myös SEPA-suoraveloituksia. (European Payments Council 2012.)

SEPA-suoraveloitus eroaa merkittävästi suomalaisesta suoraveloituksesta siinä, että maksaja antaa valtakirjan suoraan laskuttajalle. Suomalaisessa suoraveloituksessa valtakirja annetaan pankille. Maksajana voi toimia henkilö tai yritys. Valtakirja voidaan antaa yksittäiselle tapahtumalle tai jatkuvalle laskutukselle. Maksujen summalla ei ole rajoituksia. Maksajan suurin turva palvelussa on oikeus pyytää minkä tahansa tililtä veloitetun tapahtuman palautusta kahdeksan viikon sisällä maksusta ilman erityistä perustetta. Jos tiliä on veloitettu ilman, että maksaja on antanut laskuttajalle valtakirjaa, on maksajalla oikeus pyytää maksua takaisin 13 kuukauden aikana. (Finanssialan Keskusliitto 2012a.)

Euroopan maksuneuvosto on kehittämässä SEPA-suoraveloituksesta myös toista versiota. SEPA-suoraveloitus kiinteäsummainen, palautusoikeudeton versio SEPA Direct Debit Fixed Amount. Tässä versiossa ei ole palautusoikeutta, jos veloitus on tehty luvan kanssa. Maksaja ja laskuttaja ovat sopineet tietystä summasta ja laskutustiheydestä. Jos laskutuksessa ovat toteutuneet nämä ehdot ja laskuttajalla on voimassa oleva toimeksianto, ei maksaja voi pyytää maksun palautusta. Uudella versiolla pyritään pääsemään eroon maksajan palautusoikeuden väärinkäytöstä. Palautusoikeus on edelleen voimassa luvatta tehtyihin veloituksiin. Näihin lukeutuvat ilman sopimusta tehdyt veloitukset, väärällä summalla suoritettu veloitus ja sovitusta laskutustiheydestä poikkeava veloitus. (Santamaria 2010.)

4.5 Pankin muuntopalvelu

Pankit tarjoavat muuntopalvelua suoraveloituskantajille. Palvelu siirtää suoraveloitusta käyttävät asiakkaat e-laskun ja suoramaksun käyttäjiksi automaattisesti. Muuntopalvelun käyttö edellyttää laskuttajalta e-laskujen lähettämistä. Pankit tarjoavat palvelua 18.1. - 20.11.2013. Mitä aikaisemmin laskuttaja on siirtynyt käyttämään e-laskua, sitä helpompaa siirtyminen tulee olemaan. Maksajalle muuntopalvelua käyttävien yritysten laskujen muutos ei näy millään tavalla, sillä pankki ja laskuttaja tekevät muutokset maksajan puolesta. Ne yritykset, jotka eivät käytä muuntopalvelua, aiheuttavat toimenpiteitä asiakkailleen, jos heidän maksutapansa muuttuu. (Finanssialan Keskusliitto 2012c.)

5 Tutkimuksesta yleisesti

5.1 Menetelmät

Tutkimuksen voi tehdä toiminnallisena, laadullisena eli kvalitatiivisena tai määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusongelma yleensä määrittää mitä tutkimusmenetelmää kannattaa tutkimukseen käyttää. Toiminnallisessa

tutkimuksessa tutkija on itse mukana tutkimuksen toteutuksessa. Kyseessä voi olla esimerkiksi uuden prosessin käyttöönotto ja seuranta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuskohteen käyttäytymistä ja siihen johtaneita syitä. Yleisemmin laadullisessa tutkimuksessa käytetään haastattelu- ja tutkimuksen suorittamisessa. (Heikkilä 2004, 15-16.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisiä asioita ovat esimerkiksi hypoteesien esittäminen, aiemmat teoriat ja käsitteiden määrittely. On tärkeää selvittää, että kerätty aineisto soveltuu kyseiseen tutkimukseen. Tutkimuskohteiden valinnan on oltava pätevä perusjoukko, johon tulokset pätevät ja tästä joukosta valitaan tutkimuksen otos. Oleellista on saada tutkimuksen aineisto tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Tämän avulla pystytään tekemään päätelmiä perustuen tilastolliseen analyysiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 139-140.)

Tutkimuksen menetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Määrällinen tutkimus soveltui parhaiten kyseiseen tutkimukseen, koska haluttiin tutkia suuremman joukon tietämystä suoraveloituksen päättymisestä niin, että tulokset voidaan esittää numeerisesti ja kuvioin ja ovat siten selkeästi analysoitavissa. Perusjoukoksi tutkimukseen valittiin suoraveloitusta käyttävät pk-yritykset, koska tarkoituksena oli saada tietoa nimenomaan kyseisistä yrityksistä. Otoksena perusjoukosta ovat tiettyjen konttoreiden asiakkaina olevat pk-yritykset.

5.2 Kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä toimi satunnaisesti valitut pankin asiakkaana olevat yritykset. Lähtökohtaisesti valittiin eri puolella Suomea toimivia ja erikokoisia Handelsbankenin konttoreita joiden asiakkaita kontaktoitiin. Kaikki asiakkaat, jotka eivät suoraan kieltäytyneet vastaamasta, saivat sähköpostin välityksellä kyselyn. Kontaktoidut yritykset olivat isännöitsijä- ja kuntosaliryhtiä, sekä apteekkeja. Vastaaajien asiakasmäärät olivat vaihtelevia.

5.3 Luotettavuus ja pätevyys

Jokaisessa tutkimuksessa pyritään välttämään virheitä ja siksi on hyvä arvioida tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. Luotettavuus eli reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen mittaustuloksen toistettavuutta. Se pystytään määrittelemään tutkimuksen kykynä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Pätevyys eli validius tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata niitä asioita, mitä tutkijan tavoitteena on tutkia. Kyselyyn vastaaja ja kyselyn tekijä voivat ajatella kyselyn kysymykset ja vastaukset eri tavoin. Siksi on tärkeää, että kyselylomake on selkeä ja kysymykset ovat yksiselitteisesti ymmärrettävissä. (Hirsjärvi ym. 2010, 226-227.)

Kyselylomakkeen teossa on pohdittu näitä seikkoja sitä tehdessä. Kysymykset ovat selkeitä ja yksiselitteisiä. Kysymyksissä oli muutama erikoistermi, mutta siksi kyselyt lähetettiin suoraveloituksista vastaaville henkilöille, jotta ei syntyisi epäselvyyksiä. Luotettavuuden kannalta on tärkeää käyttää luotettavia ja ajan tasalla olevia lähteitä, sekä olla kriittinen käytettävien lähteiden suhteen. Käyttämäni teorialähteet ovat luotettavia ja olen myös käyttänyt hyödyni toimeksiantajan asiantuntijuutta. Näin ollen tutkimustani voidaan pitää luotettavana.

Tulosten esittelyssä olen myös verrannut omia tuloksiani Basware ohjelmistotoimittajan tekemään samankaltaiseen tutkimukseen, joka on suoritettu kaksi kuukautta omani jälkeen. Tuloksia on vertailtu niiltä osin, kun kysymykset selvittävät samaa asiaa. Vertailukohtia ei ollut kaikkiin kyselyn kysymyksiin. Tulokset ovat hyvin samankaltaiset, vaikka Baswaren tutkimuksessa mukana olleista yrityksistä neljäsosa olikin suuryrityksiä. Tulosten samankaltaisuus kuitenkin osoittaa tutkimukseni on pätevyyttä.

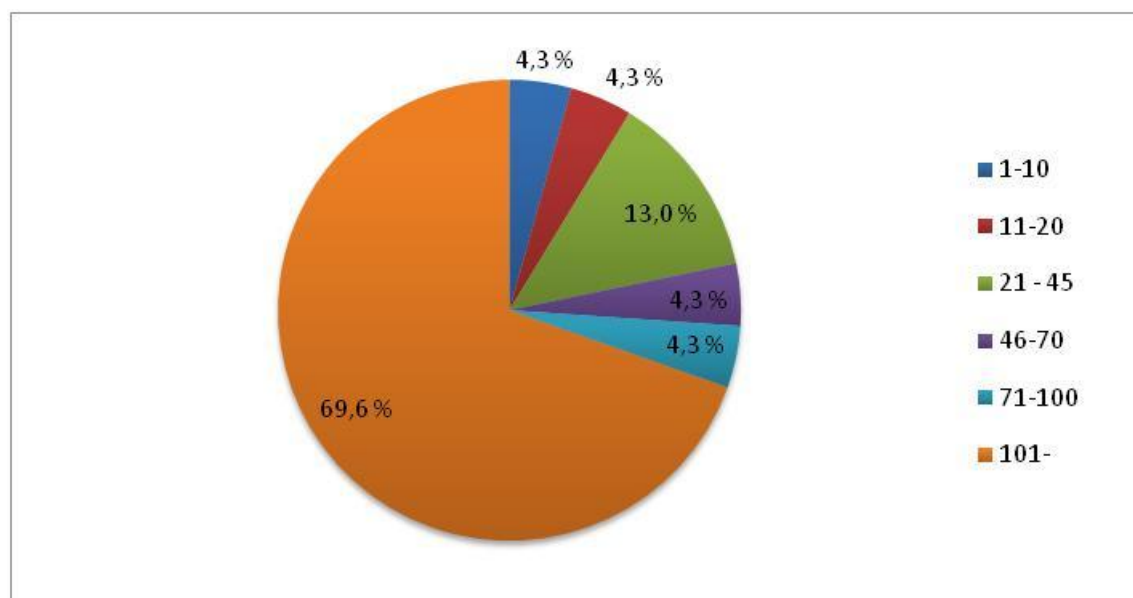
5.4 Kyselylomake

Suoritettu kysely oli puolistrukturoitu kysely. Se sisälsi 1+15 kysymystä, joista 12 oli monivalintakysymyksiä ja loput kolme avoimia kysymyksiä. Osassa monivalintakysymyksiä oli mahdollisuus tarkentaa omaa vastaustaan valitsemalla tietty vaihtoehto. Kyselyn ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli saada

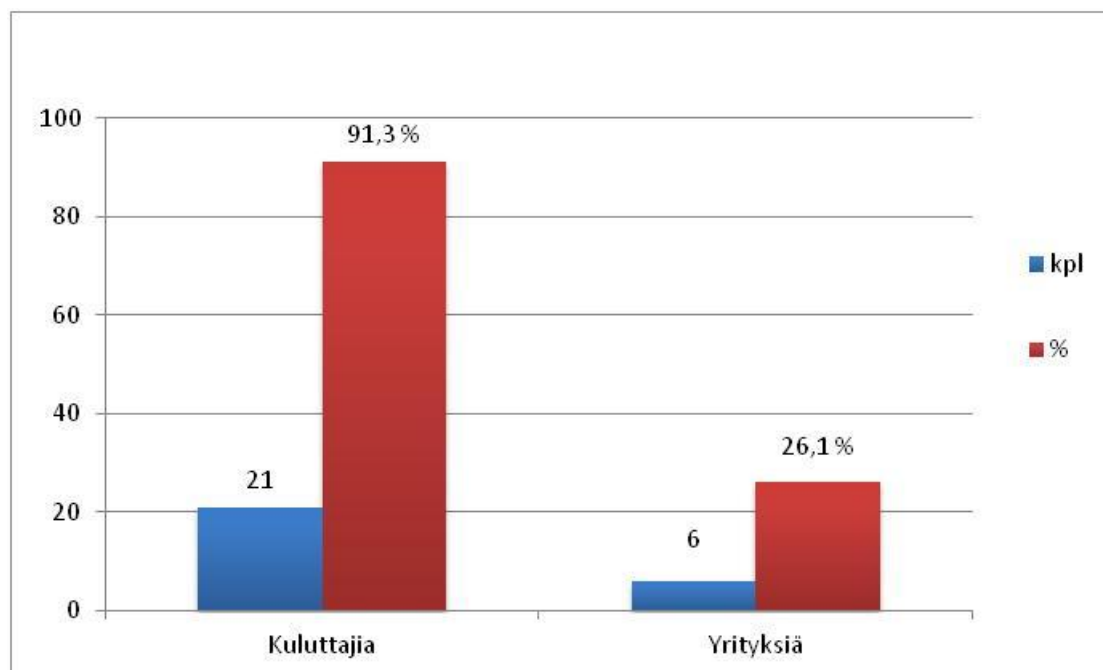
selville vastaajan nimi, jonka avulla pystyttiin seuraamaan ketkä olivat vastanneet. Kyselyn kahden ensimmäisen varsinaisen kysymyksen tarkoituksena oli saada taustatietoa yritysten toiminnasta ja loppujen kysymysten tarkoituksena tutkia vastaajien tietämystä tapahtuvasta muutoksesta. Vastausten analysointi etenee yhdenmukaisesti lomakkeen kysymysten kanssa. Kyselylomake löytyy liitteenä.

6 Tulokset

Kysely lähetettiin 38 yrityksen suoraveloitusta hoitavalle henkilölle, joista 23 vastasi. Vastausprosentiksi saatiin näin 60,5 %. Kysely lähetettiin vain 38 yritykselle siksi, että monet yritykset kieltäytyivät puhelimesta välittömästi osallistumasta kyselyyn lähestyvän vuodenvaihteen aiheuttamien kiireiden vuoksi. Vastausprosentti oli siis erittäin hyvä otokseen nähden ja hyvä osa kaikista soitetuista.



Kuvio 4. Suoraveloitusten määrä kuukaudessa?

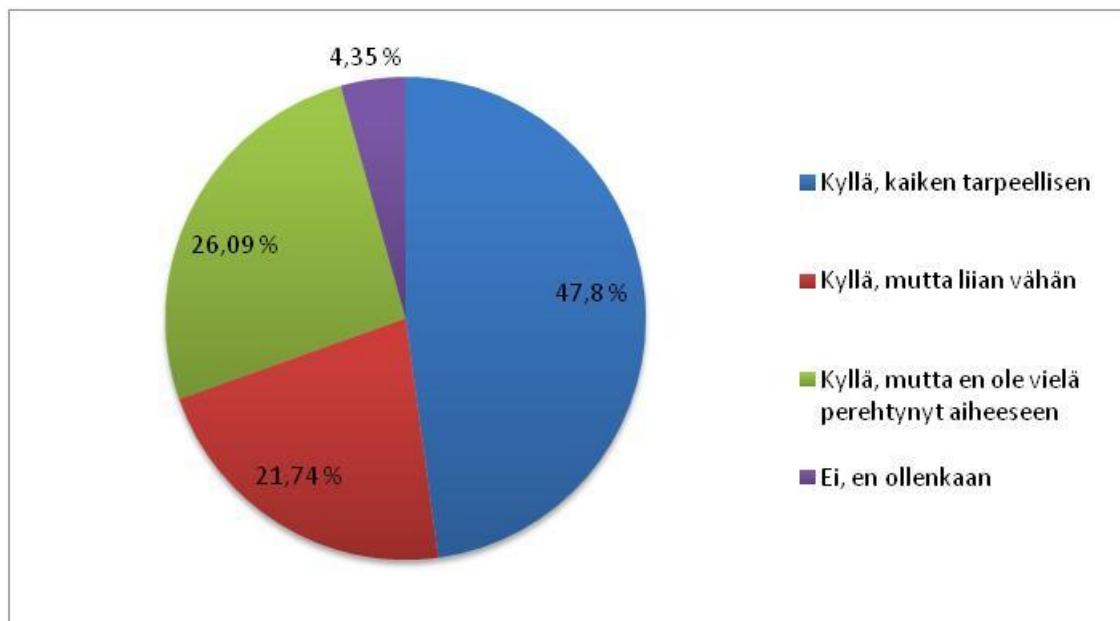


Kuvio 5. Suoraveloitusasiakkaat?

Kyselyyn vastaajat käyttävät erimäärissä suoraveloitusta. Vastaajilla on suoraveloitusasiakkaita muutamista aina satoihin asiakkaisiin jokainen kuukausi. Lähes 70 %:lla vastaajista suoraveloitusta käyttää yli 100 asiakasta kuukaudessa. Vastanneet yritykset tarjoavat palveluita, joita asiakkaat käyttävät päivittäin / viikoittain, mikä näkyy yritysten suoraveloitusten kuukausimäärässä. Vastaajien suoraveloitusasiakaskunta koostuu lähinnä kuluttajista, joille 91,3 % yrityksistä tarjoaa suoraveloitusta. Suoraveloitusta muille yrityksille tarjoaa 26,1 % yrityksistä. Vastausprosentista voi päätellä, että 17,4 % vastaajista tarjoaa suoraveloitusta sekä kuluttajille, että yrityksille.

Kaikki vastaajat ovat tietoisia kansallisen suoraveloituksen päättymisestä ja tietävät millä aikavälillä muutoksia tulee tapahtumaan. Kaikki vastaajat ovat yrityksensä suoraveloitustien hoitajia, miksi yksimielinen tulos ei yllätä. Suomalaiset pankit, Finanssialan keskusliitto, sekä alojen liitot ja yhdistykset ovat 2012 vuoden loppupuolella lähettäneet tiedotteita yrityksille tapahtuvasta muutoksesta. Tarkoituksena on saada yritykset aloittamaan muutoksen toteutus hyvissä ajoin ja pitkin siirtymävuotta 2013, jotta muutos sujuisi mahdollisimman sulavasti. Aikainen muutos tarjoaisi yrityksille pidemmät pilotointi ajat uusille palveluille.

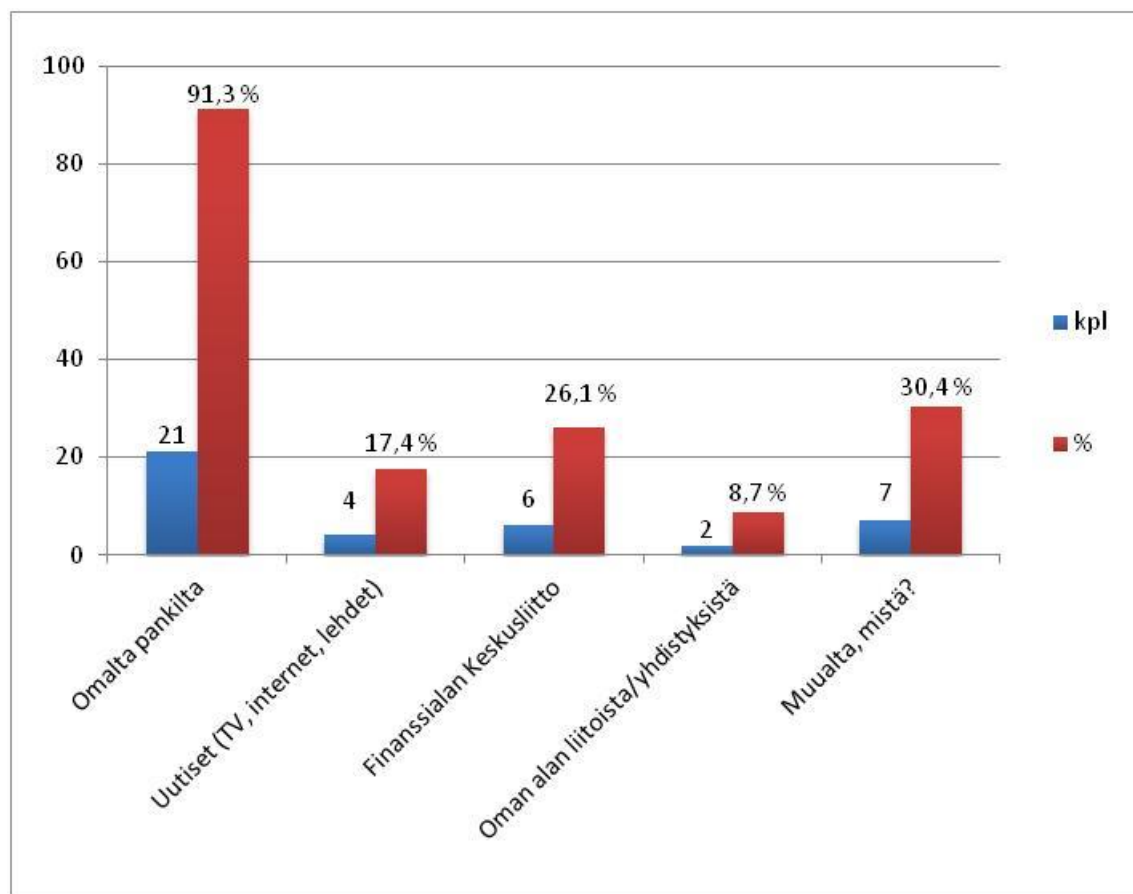
ja sulavamman siirtymisen. Näin vältettäisiin viime hetken avunpyynnöt niin yritysten kuin kuluttajienkin puolesta, eikä ylikuormitettaisi pankkeja ja yrityksiä lyhyellä aikavälillä.



Kuvio 6. Oletteko saaneet tietoa suoraveloituksen päättymisestä?

Yli 95 % vastaajista oli saanut tietoa suoraveloituksen päättymisestä. Joka viides vastaaja ei kuitenkaan ole mielestään saanut asiasta tarpeeksi tietoa ja joka neljäs vastaaja ei ollut vielä perehtynyt asiaan sen vaatimalla laajuudella. Vuoden 2012 lopulla lähetetyt tiedotteet ovat tavoittaneet laajan asiakaskunnan hyvin, mutta olisivat saaneet sisältää enemmänkin informaatiota vastaajien mielestä. Pankit ovat lähtökohtaisesti olleet vastuussa kirjeiden lähettämisestä omille asiakkailleen tarkoituksenaan saada yritykset havahtumaan muutokseen ja aloittamaan vaihtoehtojen punnitsemisen.

Baswaren tutkimuksessa ilman tietoa jääneiden ja liian vähän tietoa saaneiden osuudet olivat lähes samansuuruiset. Vastausvaihtoehtojen erotessa kyseenalaiseksi jäi, mihin suuntaan edellä saatujen tulosten "en ole vielä perehtynyt aiheeseen" päätyvät. Jos heistä kaikki ovat sitä mieltä, että ovat saaneet kaiken tarpeellisen tiedon muutoksesta, ovat vastaukset lähes identtisellä tasolla. Vastauksen erot ovat vain muutamia prosentteja. (Basware 2013.)

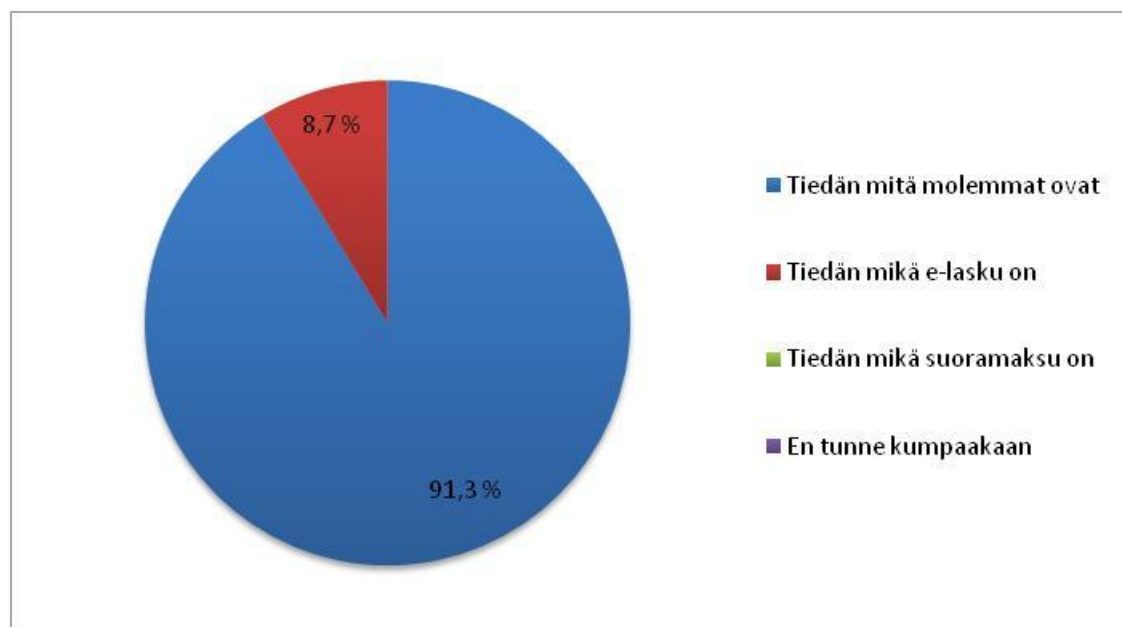


Kuvio 7. Mistä odotatte saavanne tietoa asiasta?

Tietoa suoraveloituksen päättymisestä ja siihen liittyvistä muutoksista vastaajat odottivat eniten omalta pankiltaan. Yli 90 % vastaajista valitsivat oman pankin ensisijaiseksi lähteeksi josta tietoa odottivat. Toiseksi eniten tietoa odotettiin omalta ohjelmistotoimittajalta, jonka 30 % vastaajista oli valinnut yhdeksi lähteeksi. Ohjelmistotoimittaja ei ollut kyselyssä valmiina vastausvaihtoehtona, mutta kaikki valinnan "Muualta, mistä?" valinneet kirjoittivat avoimeen vastaukseen ohjelmistotoimittajan / laskutusjärjestelmätoimittaja. Vähemmän tietoa odotettiin saatavan Finanssialan Keskusliitolta, uutisista ja oman alan liitoista / yhdistyksistä. Vastaaja voinut valita useamman vastausvaihtoehdon.

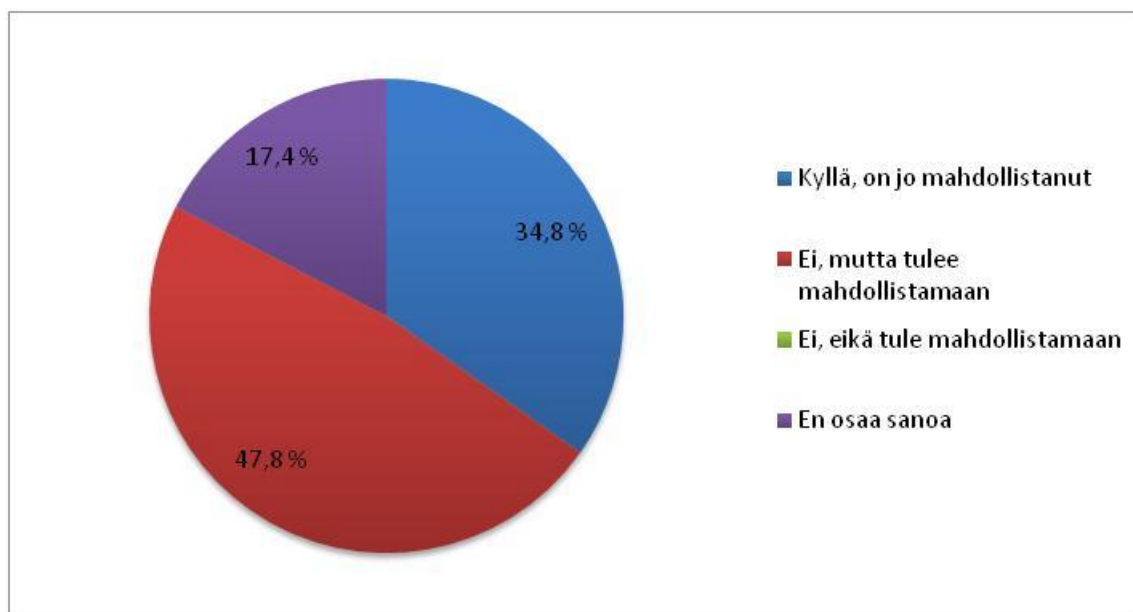
Maksuliikenteen kannalta oma pankki ja ohjelmistotoimittaja ovat varmastikin tärkeimmät ulkopuoliset tekijät yrityksen kannalta. Pankki käsittelee yrityksen maksuaineiston ja pankin kautta yritykset hoitavat rahaliikenteensä, mikä varmasti on itsestäänselvyys, miksi juuri omalta pankilta odotetaan tietoa muutoksista maksutavoissa. Myös edellä mainitut tiedotteet, joita yritykset ovat saaneet pankeiltaan, ovat varmasti vaikuttaneet oma pankki -vaihtoehdon valitsemiseen.

Yrityksen kannalta myös laskutusjärjestelmän on toimittava moitteettomasti maksuaineiston ja pankin kanssa, jotta yrityksen maksuliikenne pysyy ajan tasalla. Yritysten kannalta on tärkeää tietää milloin ohjelmisto päivittyy ja mahdollistaa uudet laskutustavat.



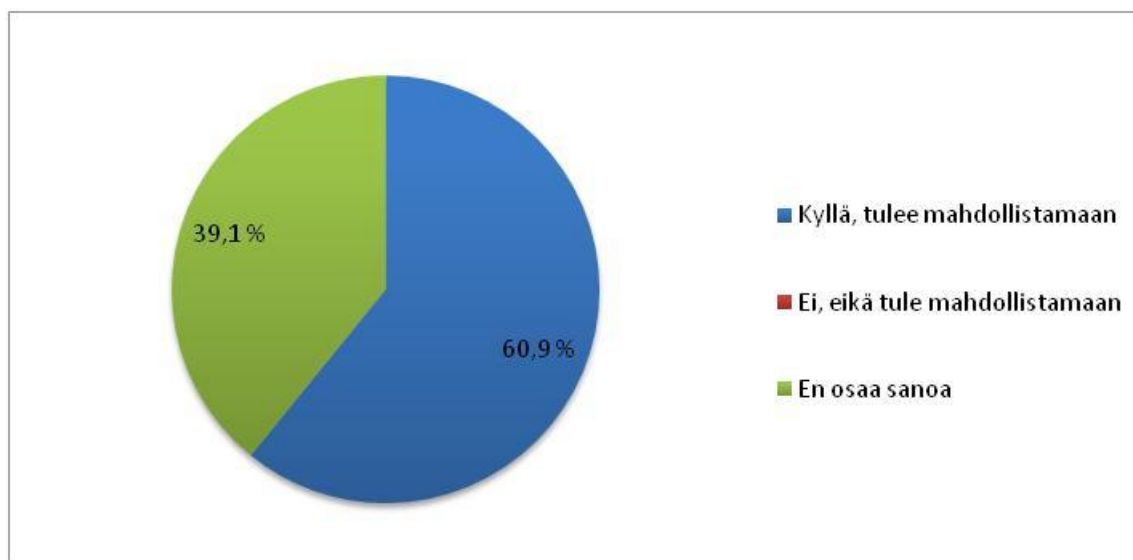
Kuvio 8. Tiedättekö, mitä ovat e-lasku ja suoramaksu?

Käytössä jo viitisen vuotta ollut e-lasku oli kaikille vastaajille tuttu maksutapa. Myös uusi suoramaksu oli lähes kaikille tuttu maksutapa, sillä jopa 90 % tiesivät, mikä suoramaksu on. Suoraveloituksen pääasiassa korvaavat e-lasku ja suoramaksu ovat jo tuttuja yrityksille, mutta isot muutokset yrityksessä ovat aina hankalia laittaa alulle. Suoraveloituskaskuttajien määrä on moninkertainen e-laskuttajiin verrattuna, vaikka e-lasku on ollut olemassa jo pitkän aikaa ja suoraveloituksen päättymisenkin on ollut selvää jo jonkin aikaa. Yritykset eivät ole halukkaita tekemään suuria muutoksia toimivaan järjestelmään, mikä selittää e-laskun vähäistä määrää.



Kuvio 9. Onko laskutusjärjestelmänne toimittaja mahdollistanut / mahdollistamassa e-laskun?

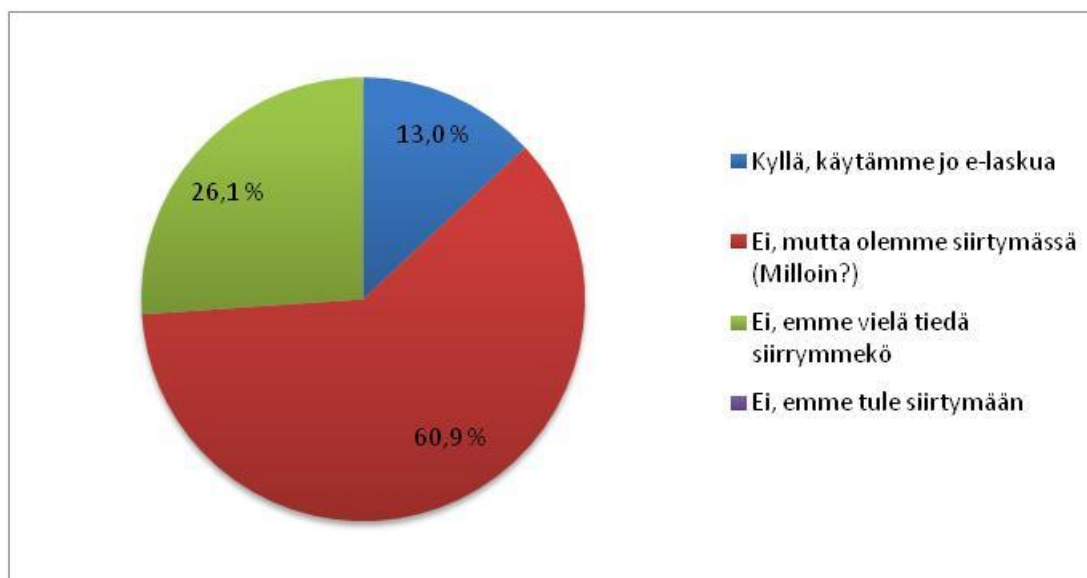
Suurimpana yllätyksenä kyselyssä ilmeni, että vastaajista vain 34,8 %:lla laskutusjärjestelmän toimittaja on mahdollistanut e-laskun. Palvelu, joka on ollut toiminnassa jo viisi vuotta, on käytettävissä vain noin joka kolmannella laskuttajalla. Lähes puolet vastanneista kuitenkin olivat tietoisia, että heidän laskutusjärjestelmänsä tulee mahdollistamaan e-laskun käytön vuoden 2013 aikana. Osa yrityksistä on saattanut valita halvemman järjestelmän ajatellen ettei tarvitse e-laskuja tulevaisuudessa tai heidän järjestelmänsä on ollut sama jo vuosikausia, jota ei välttämättä enää päivitetä samalla tahdilla uusien kanssa. Siirtymäajan jälkeen kuitenkin neljä viidestä laskuttajasta tietävät varmasti pystyvänsä käyttämään e-laskua, mikä on positiivista. Huomioitavaa on kuitenkin että loput vastaajat eivät osanneet sanoa mahdollistuuko e-laskun käyttö heille. Hyvin todennäköistä kuitenkin on että kaikki vastaajat pystyvät siirtymäajan jälkeen e-laskua käyttämään.



Kuvio 10. Onko laskutusjärjestelmänne toimittaja mahdollistamassa suoramaksun?

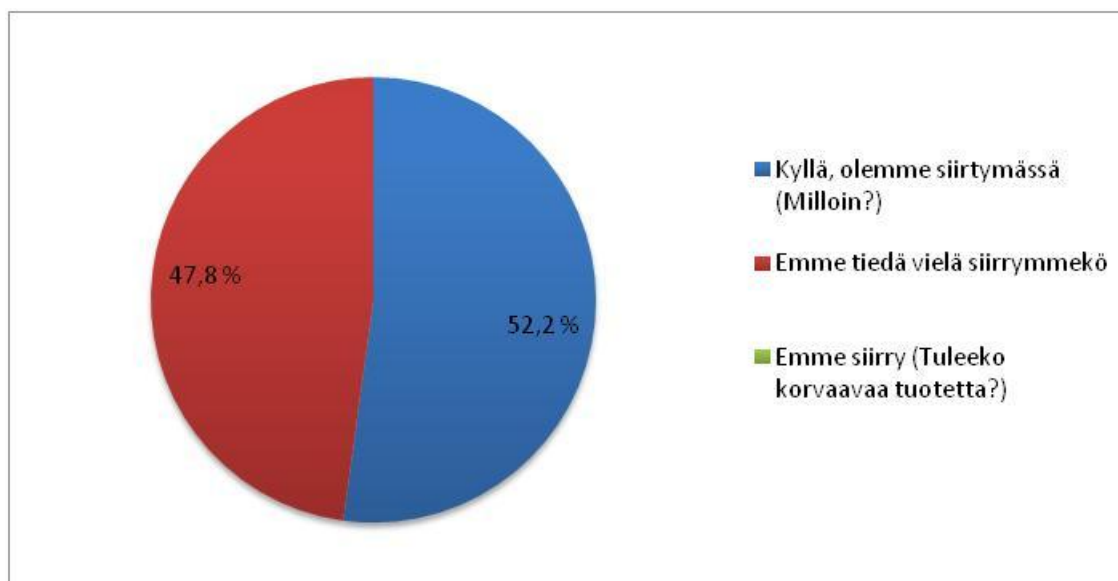
Suoramaksun osalta tulevaisuus on monille laskuttajille vielä epäselvää laskutusjärjestelmän osalta. Pääalle 60 % vastaajista tietävät ohjelmistonsa mahdollistavan suoramaksun kuluvaan vuoden aikana. Vastaavasti noin 40 % vastaajista ei vielä tiedä pystyykö heidän järjestelmänsä tulevaisuudessa mahdollistamaan suoramaksun. Suurella todennäköisyydellä lähes kaikki vastaajista pystyvät kuitenkin siirtymäajan kuluessa siirtymään suoramaksuunkin ilman vaihtamatta laskutusjärjestelmäänsä. Huomattavaa on se, että yksikään laskutusjärjestelmän toimittaja ei vielä ainakaan ole ilmoittanut, ettei mahdollistaisi e-laskua tai suoramaksua tulevaisuudessa.

E-laskun ja suoramaksun mahdollistamisen kannalta tulokset ovat myös vertailukelpoisia Baswaren kyselyn kanssa. Baswaren kyselyssä noin 65 % vastanneista ilmoittivat nykyisen ohjelmistonsa päivittyvän tukemaan uusia palveluita. Verrattuna saatuihin tuloksiin vastauksissa on hiukan eroa, mutta ei kuitenkaan merkittävästi. E-laskun kohdalla jo mahdollistaneiden ja tulevat mahdollistamaan vastausten osuus on yhteenlaskettuna 80 %:n päälle. Suoramaksun kohdalla ”tulee mahdollistamaan” vastauksien osuus on noin 60 %. Näiden keskiarvo 70 % on hyvin lähellä Baswaren tulosta, mutta on otettava huomioon valittavissa olevien vastausvaihtoehtojen erilaisuus. Tulokset ovat kuitenkin samankaltaiset. (Basware 2013.)



Kuvio 11. Oletteko siirtynyt / siirtymässä e-laskuun?

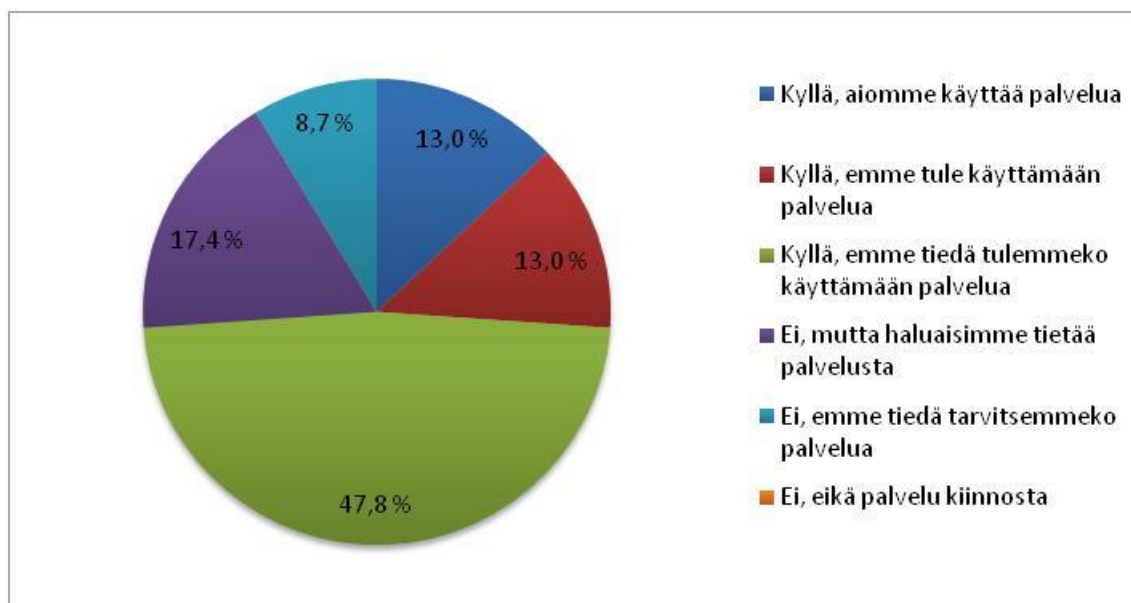
E-laskua vastaajista käyttivät vain 13 %. Määrä on yllättävän pieni, kun huomioidaan miten pitkään e-laskutus on ollut mahdollista. Kuitenkin yli 60 % vastaajista ilmoitti siirtyvänsä e-laskuun. Useimmat heistä pyrkivät tekemään siirtymän jo ennen kesää, muutama jo kevään aikana. Positiivista on, että monet yritykset yrittävät suoriutua muutoksesta jo hyvin aikaisessa vaiheessa, jolloin vältetään mahdolliset virheet, joita todennäköisesti syntyy jos siirtyminen jätettäisiin vuoden 2014 alkuun. Osa vastaajista tiesi siirtyvänsä e-laskuun, mutta eivät vielä osanneet ilmaista ajankohtaa laskutusjärjestelmänsä toimittajien takia, sillä ei ole tarkkaa tietoa milloin järjestelmät tulevat mahdollistamaan siirtymisen. Vain yksi vastaaja ilmoitti siirtyvänsä e-laskuun viimeisenä mahdollisena päivänä. Neljännes vastaajista oli vielä epävarma e-laskun ottamisesta käyttöönsä. Yksikään yrityksistä ei ole vielä suoraan jättänyt e-laskua pois vaihtoehtoista.



Kuvio 12. Oletteko siirtymässä suoramaksuun?

Suoramaksuun siirtymisessä joka toinen vastaaja oli epävarma. Kukaan vastaajista ei vielä tässä vaiheessa osannut varmasti sanoa, ettei ottaisi suoramaksua käyttöön. Noin puolet jotka tiesivät siirtyvänsä suoramaksuun, pyrkivät ottamaan uuden palvelun käyttöönsä kesään mennessä. Toinen puoli ei vielä tien-nyt aikataulua laskutusjärjestelmän takia, sillä ei ollut tiedossa milloin heidän järjestelmänsä tukee suoramaksua.

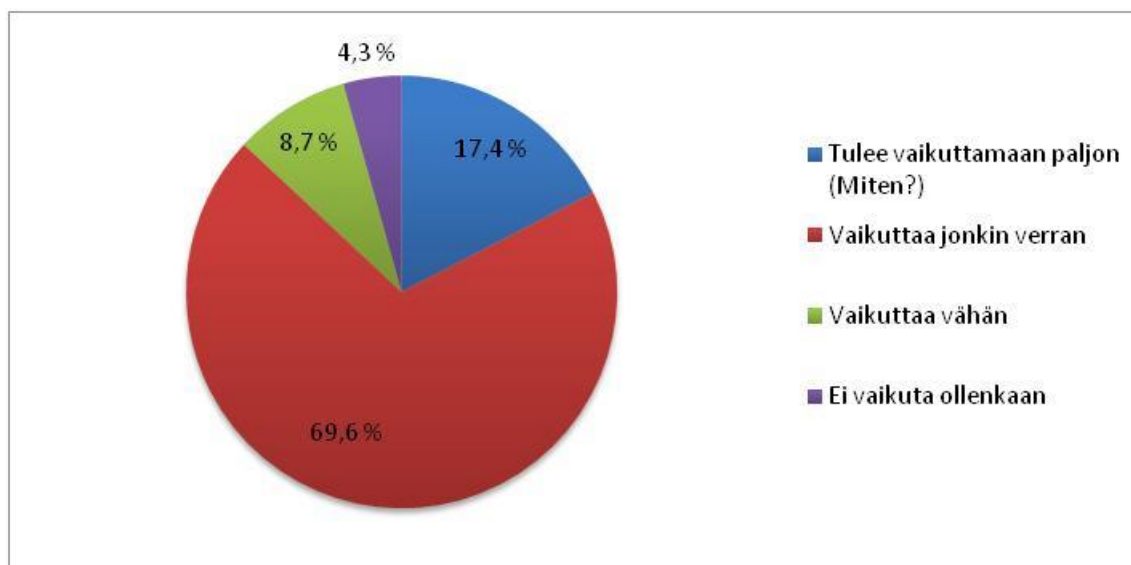
Suoraveloituksen korvaamista kyseltäessä Baswaren kyselyssä 84 % tiesi ottavansa e-laskun/suoramaksun käyttöönsä. Tämän aiheen tiimoilta eroa syntyy verraten saatuihin tuloksiin, joissa e-laskuun on siirtynyt/siirtymässä noin 74 % ja suoramaksuun noin 52 %. Tätä eroa selittää osaltaan kaksi asiaa. Baswaren kyselyssä mukana oli neljännes isoja yrityksiä, jotka ovat joutuneet suunnittelemaan asiaa tarkemmin, sekä kahden kuukauden ero kyselyissä. Kahdessa kuukaudessa, minä aikana siirtymäkausi alkoi, ovat monet yritykset joutuneet pakosta miettimään tulevaisuuttaan asian suhteen ja siten ovat osanneet vasta- ta valinnoistaan paremmin, mistä kertoo Baswaren kyselyn pieni "En osaa sa- noa" vastausprosentti. (Basware 2013.)



Kuvio 13. Oletteko tietoisia pankin suoraveloituskantajille tarjoamasta muuntopalvelusta?

Kolme neljästä vastaajasta oli tietoisia pankin muuntopalvelusta. Kuitenkin vain joka neljäs vastaaja osasi sanoa varmasti muuntopalvelun käytöstä. Näistä vastaajista puolet tiesivät käyttävänsä palvelua ja puolet vastaavasti jättivät palvelun käyttämättä. He jotka eivät olleet tietoisia palvelusta, olivat enimmäkseen kiinnostuneita kuulemaan lisää palvelusta. Palvelusta lisää tietoa haluavat yritykset kontaktoitiin kyselyn jälkeen ja heille lähetettiin lisää tietoa pankin tarjoamasta muuntopalvelusta.

Muuntopalvelun suhteen Baswaren kyselyssä yritykset olivat myös paremmin tietoisia tarpeistaan. Suurta muuntopalvelun tarvetta Baswaren kyselyssä selittää osaltaan mukana olleet suuret yritykset, joita ajatellen muuntopalvelu on suunniteltu. Muuntopalvelun suhteen tulokset eroavat suuresti, mutta oletettaman mukaan edellä saatujen tuloksien "en osaa sanoa" vastausten vähentyessä, ero todennäköisesti tasoittuisi, mutta ero olisi silti merkittävä. Tarve muuntopalvelun suhteen eri yrityksillä on vain erilainen. (Basware 2013.)



Kuvio 14. Onko suoraveloituksen päättymisellä merkittäviä muutoksia yrityksenne laskutukseen?

Suoraveloituksen päättyminen aiheuttaa merkittäviä muutoksia noin 17 %:iin yrityksistä. Vastaajat jotka valitsivat vaihtoehdon 'Tulee vaikuttamaan paljon (Miten?)' pystyivät vapain sanoin kertomaan omat syynsä. Eniten vaikutusta tulee olemaan e-laskun käyttöönotolla. Monet joutuvat asiakastyytyvääisyyden takia ottamaan e-laskun käyttöön, koska sitä muuten ei mahdollisesti otettaisi käyttöön. Myös suurien asiakasmäärien takia laskutusaineiston muuntaminen tulee olemaan raskas prosessi yrityksille. Muutoksen takia on ollut myös tarpeen vaihtaa vanhentunutta laskutusjärjestelmää uusien laskutustapojen vuoksi. Noin 70 % vastaajista tietää muutoksen vaikuttavan yrityksen laskutukseen hetkellisesti, mutta eivät usko sen aiheuttavan mitään merkittävää muutosta yrityksen toimintaan. 13 % vastaajista kokee suoraveloituksen päättymisen vaikuttavan vain todella vähän tai ei ollenkaan yrityksen laskutukseen. Nämä vastaajat olivat vähiten suoraveloitusta käyttävät yritykset.

Tärkeimmät kriteerit uusia laskutustapoja käyttöönottaessa monille vastaajille olivat helppous ja asiakasystävällisyys. Helppoudella haettiin helppoa laskutusta, siirtymän nopeutta ja vaivattomuutta. Kun vaihdos tehdään, pitäisi olla mahdollista siirtää kaikki asiakkaat yhdellä kertaa. Laskutuksen pitäisi muutoksen yhteydessä sujua yhtä sulavasti ja helposti kuin aikaisemminkin. Myös mahdollisimman vähäinen ponnistelu muutoksen yhteydessä merkitsee paljon, varsinkin yrityksissä jotka laskuttavat suuria määriä. Muutoksen yhteydessä on

myös otettava huomioon asiakaskunta. Suoraveloitus on paljon yleisempää varsinkin keski-ikäisten ja ikäihmisten parissa. Tämän vuoksi on siirtymän oltava helppoa varsinkin heille. Ikäihmiset eivät välttämättä kykene opettelemaan tai ymmärtämään uusia laskutustapoja ja tämä siinä tapauksessa häiritsisi sekä kuluttajia ja yrityksiä. Vähemmän tärkeitä kriteereitä ovat yhteensopivuus ohjelmiston kanssa ja edullisuus. Pyritään löytämään sopuhintainen ja nykyisen ohjelmiston kanssa yhteensopivat vaihtoehdot, mutta ne ovat asioita, joista yritykset voivat joustaa suuremman edun saadessaan tulevaisuutta ajatellen.

Suurimmaksi riskiksi yritykset nostavat laskutuksen sekoittumisen. Tästä kirjoitettiin monia erilaisia skenaarioita. Yleisimmät olivat väärän laskutustavan meneminen asiakkaalle, asiakkaat unohtavat maksaa laskuja, jotka ovat ennen menneet automaattisesti (siirtymän aikana voivat joutua lähettämään paperilaskuja) ja vanhuksien kanssa tapahtuvat sekaannukset, jos maksajan tarvitseekin jotain tehdä muutoksen yhteydessä. Sekaannukset voivat edetä pahimmissa tapauksissa jopa perintätapauksiksi. Vaikka lähtökohtaisesti muutoksen ei pitäisi asiakkaalle näkyä ulospäin, on mahdollista, että tulee joitakin ongelmia. Suurena huolenaiheena yritykset pitävät laskutuksen sujuvuutta vanhusten kanssa ja sitä että heille saataisiin oikeanlainen laskutustapa. Monet yritykset harmittelevatkin muutoksen tapahtumista, sillä suoraveloitus on ollut toimiva ja helppo ratkaisu niin asiakkaille kuin laskuttajille. Isoja määriä suoraveloitusasialkaita palvelevat yritykset pelkäävät myös siirtymän aiheuttavan paljon töitä yritykselle ja näin ylikuormittavan henkilöstöä siirtymisvaiheessa, joka voi aiheuttaa virheitä laskutuksen osalta.

Erityistä huomiota muutoksessa kohdistuu yritysten ohjelmistoihin. Muutamat yritykset ovat joutuneet päivittämään laskutusohjelmiaan, jotta uusia laskutustapoja voidaan käyttää. Monet yritykset joutuvat myös odottamaan nykyiseltä ohjelmistotoimittajaltaan tietoja ohjelmistonsa päivittämisestä, että pystytäänkö sillä käsittelemään uusia laskutustapoja. Tai jos ohjelmistoon on tulossa päivitys, ei vielä ollut tietoa koska se tulee päivittymään. Nämä vaikeuttavat yrityksiä päätöksentekoa siirtymisen ajankohdan suhteen. Monet yritykset myös kiinnittivät huomiota siihen, että siirtyminen voidaan toteuttaa mahdollisimman joutuisasti. Toisin sanoen ettei siitä koituisi toimenpiteitä asiakkaille, eikä henkilös-

tön työmäärä kasvaisi siirtymän jälkeen. Muutamat yritykset joutuvat kiinnittämään erityistä huomiota aikatauluun, jotta henkilöstö saadaan koulutettua uusiin laskutustapoihin, jotta he osaavat vastata myös mahdollisiin asiakkaiden kysymyksiin.

7 Pohdinta

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia pk-yritysten tietämystä suoraveloituksen päättymisestä ja sen mukana tapahtuvista muutoksista. Saaduista tuloksista ilmenee hyvin yritysten tietoisuus muutoksesta. Osalla yrityksistä on jo selkeä mielikuva siitä, mitä lähitulevaisuus pitää sisällään. Tätä voidaan pitää positiivisena pankin puolesta, sillä asiakkaat ovat tietoisempia kuin alun perin odotettiin.

Kaikilla yrityksillä oli tietoa muutoksesta, mutta kaikki eivät vain tiedä tarkkaan mitä muutos pitää sisällään tai mitkä ovat oman yrityksen valinnat tulevaisuudessa. Tähän vaikuttaa varmasti se, että suurin osa vastanneista henkilöistä hoiti suoraveloituskustannuksia, mutta ei ollut yrityksissä esimiesasemassa. Näin ollen heillä ei vielä ollut valtuuksia sanoa mitä he tulevaisuudessa tekevät. Myös se, että monet yritykset odottivat vielä tietoja päivityksistä laskutusjärjestelmien toimittajilta, vaikutti vastaajien epävarmuuteen uusien palveluiden käyttöönoton suhteen.

Suoraveloituksen korvaavat suoramaksu ja e-lasku ovat hyvin tiedossa yrityksissä. Suurin osa vastaajista tietää jo siirtyvänsä käyttämään kyseisiä palveluita ja todennäköisesti myös suuri osa heistä, jotka eivät vielä osanneet sanoa, tulevat siirtymään näiden palveluiden piiriin. Uudet palvelut on suunniteltu niin, että kaikki pystyvät niitä käyttämään. Näin ollen yritysten on helppo ottaa palvelut käyttöönsä ja jatkaa kaikkien asiakkaidensa palvelua.

Pankin muuntopalvelu oli tuttu suurelle osalle yrityksistä. Vaikka suuri osa vastaajista ei vielä osannut sanoa tarvitsevatko he palvelua, positiivista oli huomata, että se oli tuttu niin isolle joukolle. Se, että monet yritykset vielä pohtivat vaihto-

ehtojaan uusien palveluiden suhteen, näkyi vahvasti muuntopalvelun käytön epätietoisuudessa. Kun yritykset eivät vielä ole varmoja tulevista maksutuotteistaan, eivät he voi olla varmoja myöskään niihin liittyvästä palvelusta.

Tulokset näyttävät, että suomalaiset suoraveloitusta käyttävät yritykset ovat hyvin tietoisia suoraveloituksen päättymisestä ja sitä koskevista asioista. Tämä kertoo siitä, että pankkien ja muiden tahojen lähettämät tiedotteet ja niiden sisältämä tieto ovat menneet perille. Suurin osa tavoitetuista asiakkaista on painunut asioihin ja aloittanut valmistautumisen tapahtuvaan muutokseen hyvissä ajoin. Vaikka yritysten mielestä vanha tapa on ollut toimiva ja osa haluisi pysyttäytyä siinä, on hyvä nähdä yritysten kuitenkin reagoivan asiaan nopeasti ja ymmärtävän, että muutos on pakollinen.

Opinnäytetyö oli opettavainen ja haastava prosessi. Vaikka pankkiala on tuttu ja olen seurannut SEPA:n muutoksia kokoajan, tuli yllätyksenä miten paljon opin aiheesta lisää prosessin edetessä. Myös tutkimuksen tekeminen oli erittäin opettavainen prosessi, sillä tämä oli ensimmäinen varsinainen tutkimus, jonka suoritin opintojen aikana. Haastetta prosessissa aiheutti opinnäytetyön aloittamisajankohta. Joulun ja vuodenvaihteen lähellä asiakkaiden mielenkiinto asiaa kohtaan oli vähäinen. Myös edellisestä oppilaitoksen työprojektista oli aikaa, mikä hidasti alussa varsinaista kirjoitusprosessia. Teorian kirjoittamisen hankaluudeksi kävi se, että opinnäytetyön ydinasia on erittäin uusia asiaa, mistä kertoo vähäinen lähdekirjallisuus. Opinnäytetyöprosessin aikana ilmestyi uutta materiaali Finanssialankeskusliiton sivuille liittyen aiheeseen. Useasti materiaalia julkaisi SEPA foorumin ydinryhmä.

Aiheeni oli itseäni kiinnostava ja sain myös työpaikaltani hyvin tukea työhön, mikä auttoi pitämään työn mielenkiintoisena. Tämä korostui varsinkin siinä vaiheessa, kun prosessi kulki hitaasti eteenpäin. Pääsy Handelsbankenin asiakaskantaan ja koulun webkyselylomake auttoivat suuresti tutkimuksen tekemisessä. Asiakkaiden kontaktointi onnistui hyvin ja sain puheluiden kautta omasta mielestäni nostettua vastausprosenttia jonkin verran. Kyselyn tuottamat tulokset toimitin toimeksiantajalleni Vesa Karppiselle heti ne saatuaani, jotta vastaukset saadaan heti pankille käyttöön.

Yritysten antamat vastaukset olivat yhtenäisemmät kuin osasin henkilökohtaisesti odottaa. Myös se että yritykset olivat näinkin hyvin asioista perillä, yllätti minut. Tämä kertoo siitä, että yritysten tietämys on parempaa kuin perus pankkityöläinen osaa odottaa. Tämän suhteen tulokset näyttävät siis erittäin positiiviselta pankin kannalta. Opinnäytetyö oli ensimmäinen suuri työ, jonka suoritin itsenäisesti. Työhön sai käyttää paljon opintojen aikana opittuja taitoja.

Lähteet

- Basware. 2013. SEPA seurantakysely, tammikuu 2013.
http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-fooru-min_ydinryhma/Dokumentit/Basware_SEPA_seurantakysely_1_2013.pdf. 14.4.2013.
- Deutsche Bank. 2012a.
https://www.db.com/en/content/company/headlines_4690.htm. 7.4.2013.
- Deutsche Bank. 2012b. The Ultimate Guide to SEPA Migration.
http://www.gtb.db.com/docs/12_09_17_The_ultimate_Guide_to_SEPA_Migration_E.pdf. 7.4.2013.
- European Banking Association. 2012. Banks preparing for SEPA migration.
https://www.abe-eba.eu/Overview-Documents-N=SEPA_and_PSD_Overview_Documents-L=EN.aspx. 7.4.2013.
- European Central Bank. 2013a. Countries.
<http://www.ecb.int/paym/sepa/about/countries/html/index.en.html>. 7.4.2013.
- European Central Bank. 2013b. Migrating to the Single Euro Payments Area: key facts.
<http://www.ecb.int/paym/sepa/about/migration/html/index.en.html>. 14.4.2013.
- European Central Bank. 2013c. Quantitative indicators.
<http://www.ecb.int/paym/sepa/about/indicators/html/index.en.html>. 14.4.2013.
- Euroopan komissio. Maksupalveludirektiivi - Mitä etua kuluttajalle?.
http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/psd_consumers/psd_fi.pdf. 7.4.2013.
- European Payments Council. 2012.
http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=sepa_direct_debit_%28sdd%29. 7.4.2013.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus euromääräisiä tilisiirtoja ja suoraveloituksia koskevista teknisistä ja liiketoimintaa koskevista vaatimuksista sekä asetuksen N:o 924/2009 muuttamisesta. 14.3.2012. 2012/260/EU. EUVL L 094. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:094:0022:01:FI:HTML>. 7.4.2013.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus rajat ylittävistä maksuista yhteisöissä ja asetuksen N:o 2560/2001 kumoamista. 16.9.2009. 2009/924/EY. EUVL L 266/11. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:266:0011:0018:FI:PDF>. 7.4.2013.
- Finanssialan Keskusliitto. 2008. Finvoice-verkkolasku. <http://www.finvoice.info>. 7.4.2013.
- Finanssialan Keskusliitto. 2011. Kysymyksiä ja vastauksia.
http://www.fkl.fi/tiedotteet/Liitteet/QA_SEPA_ja_suoraveloituksen_korvaaminen_22092011.pdf. 7.4.2013.

- Finanssialan Keskusliitto. 2012a. SEPA siirtymäsuunnitelma.
http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf. 7.4.2013.
- Finanssialan Keskusliitto. 2012b. E-laskulla maksat kätevästi verkossa.
<http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/Sivut/default.aspx>. 7.4.2013.
- Finanssialan Keskusliitto. 2012c. Kotimainen suoraveloitus poistuu käytöstä - Laskuttajan uudet vaihtoehdot kuluttajalaskutukseen.
http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/viestintaaineistot/Dokumentit/Laskuttaja-aineisto_Suoraveloitus_21022012.ppt. 7.4.2013.
- Finanssialan Keskusliitto. 2012d. ISO 20022 Tiliote-opas.
http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/ISO20022_Tiliote-opas_v1_3.pdf. 7.4.2013.
- Finanssivalvonta. 2012. Maksujenvälitys yhtenäisellä euromaksualueella (SEPA).
http://www.finanssivalvonta.fi/fi/finanssiasiakas/finanssialan_palveluita/maksupalvelut/maksuvalineet/pages/sepa.aspx. 7.4.2013.
- Handelsbanken. 2012a. Tietoa pankista.
http://handelsbanken.fi/shb/inet/ISstartfi.nsf/Frameset?OpenView&id=Shbfi&navid=X_Tietoa_Handelsbankenista&sa=/shb/inet/icentfi.nsf/default/q66FAA493D3C4A2F2C22570F900327F5B?opendocument&iddef=Tietoapankista. 7.4.2013.
- Handelsbanken. 2012b. Suoramaksu.
http://www.handelsbanken.fi/shb/inet/ISstartfi.nsf/Frameset?OpenView&id=Shbfi&navid=X_Henkiloasiakkaat&sa=/shb/inet/icentfi.nsf/default/qE1ADE3F79DAFFE70C22570F800469269?opendocument&iddef=Henkiloasiakkaat. 7.4.2013.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.
- Ilola, P. 2013. Miten suomalaiset maksavat.
http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/viestintaaineistot/Dokumentit/Tiedotustilaisuus_suoraveloituksen_paattymisesta_17012013.pdf. 7.4.2013.
- Kauppi, P. 2013. Suoraveloitus päättyy - miten laskut maksetaan?
http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/viestintaaineistot/Dokumentit/Tiedotustilaisuus_suoraveloituksen_paattymisesta_17012013.pdf. 7.4.2013.
- Kontkanen E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. Sastamala. FINVA.
- Oikeusministeriö. 2010. Maksupalvelulaki voimaan toukokuun alusta.
<http://www.om.fi/Etusivu/Ajankohtaista/Uutiset/1266334110348>. 7.4.2013.
- Santamaria, J. 2010. New Optional SDD Fixed Amount Scheme.
http://www.europeanpaymentscouncil.eu/article.cfm?articles_uuid=3E3C54BB-C179-063E-3ECEC0A44DCB8603. 7.4.2013.
- Tammilehto S. 2012. Suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun.
http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumi/Dokumentit/SF03_Tammilehto_Aktia_Suoraveloituksesta_e-laskuun_ja_suoramaksuun.pdf. 7.4.2013.
- Tapiola. 2012. Suoraveloitus päättyy, usein kysytyt kysymykset.
<http://www.tapiola.fi/www/Yksityisasiakkaat/Pankkipalvelut/Maksaminen/Suoraveloitus/Usein+kysytyt+kysymykset.htm>. 7.4.2013.

Kyselylomake

TYPALA

**Hyvä suoraveloituskuttaja!**

Tarvitsemme mielipidettäsi kartoittaessamme suoraveloituskuttajien tietämystä suoraveloituksessa tapahtuvasta muutoksesta. Työskentelen Handelsbankenissa, sekä opiskelen Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa liiketalouden koulutusohjelmassa viimeistä vuottani ja olen tekemässä opintoihini liittyvää opinnäytetyötä.

Handelsbankenin toimeksiantona tutkin, miten hyvin suoraveloitusta käyttävät yritykset ovat tietoisia suomalaisen suoraveloituksen päättymisestä ja sen korvaavista tuotteista. Vastauksenne ovat meille erittäin tärkeitä, jotta osaamme varautua palvelemaan teitä parhaalla mahdollisella tavalla, sekä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Vastauksenne käsitellään täysin luottamuksellisesti. Tutkimusraportissa ei mainita nimiä, eikä nosteta esille yksittäisiä vastauksia. Kaikkiin kysymyksiin on vastattava, jotta vastauksien lähettäminen onnistuu. Jos kyselystä herää kysymyksiä, vastaan mielelläni kysymyksiin, yhteystiedot löytyvät alta.

Kiltoksia vastauksistasi ja hyvää joulun odotusta!

Ystävällisin terveisin,

Jonathan Slant

jonathan.slant@handelsbanken.fi

010 444 2318

Handelsbanken



Handelsbanken

1. Yrityksen nimi

2. Suoraveloitusten määrä kuukaudessa?

- ☐ 1-10
☐ 11-20
☐ 21-45

TYPALA

- ☐ 46-70
- ☐ 71-100
- ☐ 101-

3. Suoraveloitussasiakkaat?

- ☐ Kuluttajia
- ☐ Yrityksiä

4. Oletteko tietoinen suomalaisen suoraveloituksen päättämisestä?

- ☐ Kyllä ja olen tietoinen aikataulusta
- ☐ Kyllä, mutta en tiedä aikataulusta
- ☐ Ei, en ole tietoinen

5. Oletteko saaneet tietoa suoraveloituksen päättämisestä?

- ☐ Kyllä, kaiken tarpeellisen
- ☐ Kyllä, mutta liian vähän
- ☐ Kyllä, mutta en ole vielä perehtynyt aiheeseen
- ☐ Ei, en ollenkaan

6. Mistä odotatte saavanne tietoa asiasta?

- ☐ Omalta pankilta
- ☐ Uutiset (TV, internet, lehdet)
- ☐ Finanssialan Keskusliitto
- ☐ Oman alan liitoista/yhdistyksistä
- ☐ Muualta, mistä?

7. Tiedätkö, mitä ovat e-lasku ja suoramaksu?

- ☐ Tiedän mitä molemmat ovat
- ☐ Tiedän mikä e-lasku on
- ☐ Tiedän mikä suoramaksu on
- ☐ En tunne kumpaakaan

8. Onko laskutusjärjestelmänne toimittaja

TYPALA

mahdollistanut/mahdollistamassa e-laskun?

- ☐ Kyllä, on jo mahdollistanut
- ☐ Ei, mutta tulee mahdollistamaan
- ☐ Ei, eikä tule mahdollistamaan
- ☐ En osaa sanoa

9. Onko laskutusjärjestelmänne toimittaja mahdollistamassa suoramaksun?

- ☐ Kyllä, tulee mahdollistamaan
- ☐ Ei, eikä tule mahdollistamaan
- ☐ En osaa sanoa

10. Oletteko siirtynyt/siirtymässä e-laskuun?

- ☐ Kyllä, käytämme jo e-laskua
- ☐ Ei, mutta olemme siirtymässä (Milloin?)

- ☐ Ei, emme vielä tiedä siirrymmekö
- ☐ Ei, emme tule siirtymään

11. Oletteko siirtymässä suoramaksuun?

- ☐ Kyllä, olemme siirtymässä (Milloin?)

- ☐ Emme tiedä vielä siirrymmekö
- ☐ Emme siirry (Tuleeko korvaavaa tuotetta?)

12. Oletteko tietoisia pankin suoraveloituskantajille tarjoamasta muutopalvelusta?

- ☐ Kyllä, aiomme käyttää palvelua
- ☐ Kyllä, emme tule käyttämään palvelua
- ☐ Kyllä, emme tiedä tulemmeko käyttämään palvelua
- ☐ Ei, mutta haluaisimme tietää palvelusta
- ☐ Ei, emme tiedä tarvitsemmeko palvelua
- ☐ Ei, eikä palvelu kiinnosta

TYPALA

13. Onko suoraveloituksen päättymisellä merkittäviä muutoksia yrityksenne laskutukseen?

☐ Tulee vaikuttamaan paljon (Miten?)

☐ Vaikuttaa jonkin verran

☐ Vaikuttaa vähän

☐ Ei vaikuta ollenkaan

14. Mitkä kriteerit vaikuttavat teidän valintaanne uusia laskutustapoja käyttöönottaessa?

15. Mitä ongelmia/riskejä mielestänne liittyy suoraveloituksen päättymiseen?

16. Mitä teidän pitää erityisesti ottaa/otitte huomioon e-laskun ja suoramaksun käyttöönotossa?